



METHODIEKEN & INSTRUMENTEN VERTAALD NAAR THUISCOMPAGNIE

Verschillende methodieken en instrumenten helpen ons om versterkend en verbindend aan de slag te gaan. In dit hoofdstuk vind je de beschrijving van een brede waaier van methodieken en instrumenten die je doorheen het ondersteuningstraject, op maat van de situatie, het gezin, de verzorgende en de coach 'kan' inzetten.



1. INLEIDING

Dit hoofdstuk reikt je een aantal specifieke kaders en methodieken aan die je in het ondersteuningstraject kan inzetten. We illustreren met enkele voorbeelden hoe en met welk doel we deze kaders en methodieken binnen Thuiscompagnie toepassen. Ze vullen als het ware de gereedschapskoffer van de verzorgenden en de coach. Maar een gereedschapskoffer maakt je nog geen goed vakman. De methodieken kunnen slechts resultaat opleveren binnen de context van een wederzijdse en gelijkwaardige vertrouwensrelatie. ‘Passende’ methodieken inzetten vraagt dat je rekening houdt met: de situatie, de eigenheid en de levensgeschiedenis van het gezin, de eigenheid van de verzorgende en van de coach. Zoek hier dus geen uniforme aanpak noch standaardoplossingen voor specifieke thema’s of problemen. We tonen alleen een ruime waaier van methodieken, kaders en invalshoeken die handvatten kunnen geven om passend te reageren in concrete situaties en (nieuwe, alternatieve) pistes kunnen openen.

De eerste groep methodieken en instrumenten, geven je een aantal kapstokken om ‘krachten te zoeken’. Daarna zoomen we in op ondersteunende kaders die ‘verbinden en verbreden’. Een derde groep geeft je inzage in methodieken om ‘samen met het gezin’ na te denken en op stap te gaan. De laatste rubriek bevat een aantal formulieren die je bij de opstart en de opvolging van het ondersteuningstraject kunnen helpen. Dat geeft het volgende overzicht:

Krachtgericht werken

- Dialoog vanuit een krachtenperspectief
- Positief herkaderen
- De empowermentbloem: principes om krachtgericht te werken

Verbinden en Verbreden

- Invoegen en toevoegen
- Spiegelen
- Meerzijdige partijdigheid

Samen op Stap

- Een gedeelde kijk op doelen
- De draagkracht-draaglastbalans

Ondersteunende formulieren

- Doelgroepafbakening
- Toeleidingsformulier
- Participatief stappenplan

2. DIALOOG VANUIT EEN KRACHTENPERSPECTIEF

ZOEKEN NAAR KRACHTEN VERGT EEN VERBREDE KIJK

Dingen waarin maatschappelijk kwetsbaren tekortschieten springen veelal het meest in het oog. Als we niet opletten, gaat alle aandacht naar wat ze niet kunnen of waarin ze mislukken. Thuiscompagnie wil de focus leggen op de sterktes die in het gezin (nog) aanwezig zijn. Hoe ontdek je de potenties? Hoe kan je de eigenheid en de kracht van mensen aanwenden in de hulpverleningsdynamiek? Hoe kan je mensen laten voelen dat ze wel van alles kunnen, dat jij in hen gelooft, dat je voor hen openstaat en samen met hen op zoek gaat naar wat mogelijk is?

Dat alles geldt evenzeer voor het coachen van de verzorgende. Op een versterkende manier coachen vertrekt van wat er goed gaat. Dat wil echter niet zeggen dat de wrevels, frustratie en ongenoegens van de verzorgende onbesproken moeten blijven.

Werken vanuit een krachtenperspectief betekent dat je vanuit een verbreed perspectief naar gezinnen kijkt. Elementen van die verbreedde kijk zijn:

- **Proactief**
Vanuit je inzicht in bestaande regelgeving en bestaande voorzieningen, ga je na waarop het gezin eventueel een beroep kan doen. Raadpleeg bijvoorbeeld www.rechtenverkenner.be.
- **Ontschuldigend kijken**
Vanuit het inzicht dat je hebt in sociale uitsluitingsmechanismen, calculeer je in wat er mogelijks nog op het gezin kan afkomen. Je focust niet op persoonlijk tekorten maar kijkt verder naar sociale systemen en de effecten daarvan. Zo krijg je een breder zicht op de oorzaken van problemen.
- **Alle mensen dragen krachten in zich**
Soms blijven krachten verborgen of hebben mensen het tegendeel geleerd. Het vraagt een ontdekkingstocht samen met het gezin om die krachten zichtbaar te maken.
- **De toegang tot hulpbronnen vergroten**
Iedereen heeft hulpbronnen nodig om zijn leven te organiseren. Hulpbronnen (resources) kunnen materieel (bv. geld, toegang tot huisvesting, inkomen, toegang tot arbeidsmarkt, toegang tot voorzieningen enz.) of immaterieel zijn (bv. imago, aanzien, macht, inzicht in de samenleving, vertegenwoordiging, zeggingskracht, toegemeten verantwoordelijkheid, vrijheid, geloof, zelfwaardergevoel, sociaal en cultureel kapitaal, inzicht enz.). Mensen in armoede hebben vaak weinig hulpbronnen. Ondersteunen moet gericht zijn op het vergroten of vermeerderen van die hulpbronnen.
- **Aandacht voor sociale netwerken en verbondenheid**
Mensen zijn sociale wezens. Voor hun overleven zijn ze afhankelijk van anderen. Zonder verbondenheid met andere mensen, is er geen levenskwaliteit. Ook maatschappelijk kwetsbare gezinnen hebben netwerken (gehad). Geef de bestaande netwerken een plek in de ondersteuning of ga met de gezinnen op zoek naar wat hen eventueel nog aan netwerken rest.

OPEN VRAGEN STELLEN EN ACTIEF LUISTEREN IS UITNODIGEN TOT DIALOOG

ACTIEF LUISTEREN

Laat zien en horen dat je echt luistert. Lichaamstaal is zeer belangrijk. Laat in je reactie merken dat je hoort wat er gezegd is. Je kan ook kleine stukjes samenvatten. Daardoor stimuleer je je gesprekspartner om meer te vertellen.

'Dus je bent vandaag Petra gaan afzetten aan school. Hoe was het daar?'

PARAFRASEREN (TERUG GEVEN)

Geef regelmatig terug wat je hebt gehoord of begrepen van het verhaal. Vraag of dat klopt. Zo merkt je gesprekspartner dat haar verhaal tot je doordringt en dat je er over nadenkt. Tegelijk geef je haar de kans om te verbeteren, uit te leggen of toe te voegen. Door te parafaseren kan je ook sturing geven aan het gesprek. Je selecteert een bepaald onderwerp of thema in het verhaal waarover je doorvraagt.

'Als ik het goed begrijp wil je graag dat de kinderen het goed doen op school?'

STEL OPEN VRAGEN

Stel open vragen, tenzij het gaat om vragen over iets specifiek. Ook als je een vragenlijst of chequelijst hanteert, moeten je vragen open blijven. Door open vragen te stellen, stimuleer je je gesprekspartner om na te denken. Open vragen houden een gesprek aan de gang. Vermijd suggestieve vragen.

VERDUIDELIJKINGSVRAGEN EN INTERPRETATIE TOETSEN

Met een vaag antwoord kan je veelal niet veel verder aan de slag. Vraag verder door, bijvoorbeeld: '*Wil je me dat eens uitleggen?*', '*Wat bedoel je precies?*' Je kan immers niet je eigen referentiekader gebruiken. Je vraagt dus best: '*Wat bedoel je als je zegt dat je je slecht voelt?*'

Af en toe helpt mijn man wel met het huishouden. Wat is dat af en toe?

Af en toe drink ik nog wel eens een pint. Wat is af en toe? Zijn dat 5 pintjes per week?

Alles wat niet duidelijk is, moet je toetsen. Toets wat er bij jezelf als interpretatie naar boven komt, in vraagvorm af. Bijvoorbeeld: '*Ik merk dat het je raakt. Klopt dat?*' Dat geldt ook voor de interpretaties die je hebt bij wat je ziet. Uiteraard is er al een zekere vertrouwensrelatie nodig vooraleer je dergelijke toetsingsvragen kan stellen.

Je hebt om 11 uur afgesproken voor een intakegesprek. Mevrouw opent de deur in pyjama. Je stelt je oordeel uit om je vraagstelling niet te laten beïnvloeden door je eigen interpretatie. Je kan vragen: '*Ik zie dat je nog je pyjama aanhebt. Kom ik ongelegen?*'

GEEF ERKENNING AAN GEVOELENS

Durf te vragen naar gevoelens op basis van wat je ziet of ervaart. Als je gesprekspartner daar niet op in wil gaan, dan respecteer je dat. Maak wel duidelijk dat je er open voor staat op het moment dat hij daarover verder wil praten.

Als we het over de kinderen hebben voel je je precies ongemakkelijk. Klopt dat? Telkens als we over geld praten, zie ik je fronsen. Ben je daar boos over?

VRAGEN DIE HELPEN OM BREDER TE KIJKEN

Verbreedende vragen helpen je om zicht te krijgen op de verschillende levensdomeinen. Je moet immers zo'n breed mogelijk beeld krijgen op de situatie van het gezin.

- Welke signalen geeft het gezin zelf?
- Welke signalen geven derden over de situatie?
- Welke signalen zie je zelf?

Dat is de informatie waarmee je de situatie in het gezin in kaart moet brengen. Toets die signalen altijd af bij het gezin. Gaat het om eenmalige dingen (bv. eens een keer zonder eten naar school) of zijn het steeds terugkerende moeilijkheden?

De vraag *'Ik zie dat je de baby's niet naar de kinderopvang hebt gebracht. Kan je me helpen om te begrijpen waarmee dat te maken heeft?'* geeft moeder de mogelijkheid om te vertellen dat ze de bus moet nemen om de baby's naar de opvang te brengen en dat ze met die dubbele buggy niet op de bus geraakt. Als je vraagt *'Waarom heb je je niet aan de afspraak gehouden? Je zou de baby's toch elke dag naar de opvang brengen?'*, dan krijg je dit verhaal waarschijnlijk niet te horen.

Via verduidelijkingsvragen kan je de situatie helderder krijgen. Je gebruikt daarbij de woorden die de gezinsleden gebruiken. Zo kan je laten horen dat je echt luistert naar wat ze zeggen. Je vraagt meer informatie om het juist te kunnen begrijpen en naar de kern van de zaak te komen. Laag per laag verken je de situatie en zo kom je samen bij binnenkant. Vermijd waaromvragen. Waaromvragen lokken vooral rationele antwoorden uit, terwijl wij juist zicht willen krijgen op wat daaronder zit.

Is er nog iets over het afzetten van de baby's in de kinderopvang?
Waar is de opvang? Hoe geraak je daar?
Als je de bus neemt, waar is de halte dan precies?
Als je de bus neemt, hoe laat moet je dan vertrekken?
Wat voor onthaal is er in de opvang?
Is er een verband tussen het onthaal en het niet brengen van de baby's?
Wanneer je ze niet naar de opvang brengt, wat gebeurt er dan?
Wat gebeurt er vlak voor je weg gaat in de opvang?
Wat gebeurt er daarna?
Hoe weet je dat ze je in de kinderopvang een rare vinden?
Waar zou dat gevoel dan vandaan kunnen komen?
Wat is er nodig om de baby's te kunnen afzetten met een goed gevoel?
...



De onderstaande tabel kan je inspireren om vanuit een krachtenperspectief samen met het gezin (en/of de coach) naar de gezinssituatie te kijken. Er komen verschillende thema's aan bod. De strategie is steeds dezelfde: voeg je in in het leefwereldperspectief van het gezin, maak van daaruit en in dialoog met het gezin een verbreding mogelijk zonder voorbij te gaan aan de kwetsuren en krachten. Via dit soort vragen krijg je een zicht op de samenhang van problemen en krachten.

HET GEZIN IN BEGELEIDING	COACHINGSGESPREK MET DE VERZORGENDE
Resterende krachten <ul style="list-style-type: none"> • Hoe houden jullie dit allemaal vol? • Het moet moeilijk zijn om te dragen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat zie je aan resterende krachten ondanks alle drukte en stress?
Steunfiguren <ul style="list-style-type: none"> • En toch kunnen jullie nog op mensen rekenen. Wie zou je opbellen als er zich iets ernstig voordoet? • Wie mag er dingen zeggen die niet leuk zijn om te horen, maar die je toch vooruit helpen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke steunfiguren kent het gezin? Op wie wordt in crisis beroep gedaan? • Wie mag er een spiegel voorhouden aan het gezin? • Welke figuur ontbreekt om krachten in beweging te brengen?
Omgaan met druk <ul style="list-style-type: none"> • Wat doen jullie als er weer een koude douche komt? Hoe pakken jullie dat aan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke mechanismen ontwikkelde het gezin in het omgaan met stress, druk of negatieve ervaringen?
Omgaan met hulpverlening <ul style="list-style-type: none"> • Al die druk, verwachtingen en bemoeienissen, hoe gaan jullie met al die toestanden om? • Wat maakt dat het voor jullie leefbaar blijft? 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke mechanismen ontwikkelde het gezin voor het omgaan met negatieve gevolgen of de kosten van hulpverleningstussenkomsten?
Verbindend levensverhaal <ul style="list-style-type: none"> • Welke ervaringen, gebeurtenissen en levenslessen helpen jullie om te gaan met moeilijkheden van vandaag? • Welke gebeurtenissen van vroeger geven je de moed om verder te doen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke inzichten, vaardigheden of overlevingsmechanismen ontwikkelde het gezin voor het omgaan met de chronische crisissituatie of de multidimensionele problematiek?
Toekomstperspectief <ul style="list-style-type: none"> • Wat kan jullie opnieuw hoop of vooruitzichten geven? Wat kan de moeite zijn om naar uit te kijken? • Wat heb je nodig om weer in de toekomst te geloven? 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke toekomstperspectieven heeft het gezin nog? • Wat geeft hen hoop?

<p>Moeizame communicatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar en hoe kun je je verhaal kwijt? • Hoe lukt het jullie om die complexe gebeurtenissen, gevoelens en betekenissen uitgelegd te krijgen? Hoe maak je het duidelijk? • Wat krijg je niet gezegd of waar vind je geen woorden voor, maar zou je eigenlijk eens goed willen zeggen? • Welke manier van omgang met de hulpverlening doet je weer ineenkrimpen, weglopen, kwaad worden? 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke wezenlijke communicatiestromen lopen er nog? • Wat wordt er niet uitgedrukt dat belangrijk zou kunnen zijn? • Welke communicatiestijl werkt?
<p>Omgaan met crisis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat doe je in crisissituaties om te vermijden dat het helemaal uit de hand loopt? • Wat helpt je om zo'n crisismoment te doorstaan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe gaat het gezin om met crisissituaties? • Welke psychologische of gedragsmechanismen worden dan in gang gezet? • Kan het gezin de positieve effecten zien en ook de risico's of de negatieve effecten?
<p>Omgaan met pijn of gemis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat sleep je mee uit een ver verleden dat nu nog steeds op je drukt? Hoe probeer je dat een plaats te geven? • Welke pijnlijke gebeurtenissen wegen momenteel minder zwaar? Hoe is het je gelukt om dit te verwerken? • Waaraan denk je nog met pijn of heimwee terug? Hoe geef je dit toch een warme plek in je leven? • Wat lukt niet om te verwerken? Hoe komt dat? Wie merkt dit op? 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke pijnlijke gebeurtenissen blijven op het gezin wegen? Hoe gaan ze daarmee om? • Welk gemis aan personen of periodes in het leven weten ze een plaats te geven?



PROBLEEMGERICHTE VERSUS KRACHTGERICHTE VRAGEN

Het is vreemd dat wij mensen willen helpen door alsmaar dieper te analyseren waar hun problemen liggen. Wie de krachten van mensen aan de oppervlakte wil brengen, moet juist in de schijnwerpers zetten wat wel goed loopt. Want het is daar dat je de krachten kan vinden. Uiteraard blijft het belangrijk om erkenning te geven voor de pijn en druk die hun problemen veroorzaken (bv. 'Hoe hou je het in die omstandigheden zo goed vol?'). Maar probeer vooral in te gaan op hoe het gezin het anders zou willen en wat hen daarbij kan ondersteunen. Put dus je vragen vooral uit de rechterkolom, ook als je de verzorgende(n) op een positieve manier wil coachen.

PROBLEEMGERICHTE VRAGEN ²	KRACHTGERICHTE VRAGEN
Wat ging niet deze week?	Wat ging er desalniettemin wel goed (al is het maar een klein beetje)?
Wat is het probleem?	Op welke manier is dat een probleem (voor jou, voor anderen)?
Hoe is het probleem ontstaan?	Wat/ wie kan helpen om het probleem op te lossen? Welke gebeurtenis of feit is doorslaggevend bij dit probleem?
Waarom deed je dat?	Hoe wist je dat je dat moest doen?
Wat zijn de gevolgen van het probleem?	Wanneer waren er uitzonderingen op het probleem en wat zijn de gevolgen?
Wat is er aan de hand? (probleemanalyse)	Wat wil je liever (wat wil je in de plaats van het probleem) (doelanalyse)?
Waar wil je vanaf?	Waar wil je naartoe?
Wat is hier het ergste aan?	Wat moet er in de toekomst anders gaan?
Wat houdt je tegen?	Welke (kleine) signalen vertellen je dat je op de goede weg bent?
Hoe ben je hierin terecht gekomen?	Hoe kan je hier weer uit geraken?
Wat verklaart je gedrag?	Je zult een goede reden hebben om zo te doen. Vertel eens?

Wat had je moeten doen?	Wat zou je anders kunnen doen?
Kun je dat vaker doen?	Hoe kun je ervoor zorgen dat het vaker gebeurt?
Wat heb je eerder al geprobeerd?	Wat heb je eerder al geprobeerd en wat hielp daarvan (ook al is het maar een klein beetje)?
Zet je je wel genoeg in?	Wat kan maken dat je er volop voor gaat?
Wat vind je daar moeilijk aan?	Wat zie je als een uitdaging?
Welke hindernissen kom je tegen?	Wat kan je doen om ervoor te zorgen dat het gebeurt?
Heb je iets gedaan dat hielp?	Wat heb je gedaan dat hielp?
Wat wil je leren?	Waar wil je beter in worden?
Is het je ooit gelukt om het beter te doen?	Wanneer deed je het al beter? Zie je een moment voor je, waarbij het meeviel?
Verder nog iets?	Wat nog meer?



3. POSITIEF HERKADEREN

Herkaderen is de betekenis van een situatie (bv. gedrag, uitspraak, handeling enz.) veranderen door die vanuit een andere invalshoek te bekijken. Je zet het positieve in de verf en je kadert het negatieve zodat het minder problematisch is. Je kijkt met een andere blik, je laat de waarheidsvraag los en maakt ruimte voor het betekenisniveau. Je verlegt de focus van het problematische naar de krachten van de hulpvrager en zijn omgeving. Zo creëer je ruimte voor dialoog en kan je samen met het gezin nieuwe mogelijkheden en krachten ontdekken.

KIJKEN VANUIT EEN KRACHTGERICHTE INVALSHOEK

Kwetsbare cliënten zien van zichzelf vooral wat mislukt. De meeste mensen zijn geneigd om te focussen op wat niet goed gaat. Hulpverleners vormen daarop geen uitzondering. Dat kan een valkuil van de hulpverlening zijn. Het gezin heeft niet iemand (extra) nodig die zegt wat er allemaal mis gaat. Een situatie is bovendien nooit helemaal negatief. Er zitten altijd positieve elementen en krachten in. De verzorgende helpt het gezin vooral vooruit door hen te laten zien wat ze wel (nog) goed doen. Daar ligt hun kracht. Om dat te kunnen, is herkaderen en daar een taal aan geven een eerste stap.

Herkaderen kan op inhoud, op gedrag en op context.

- Herkaderen van gedrag laat toe het positieve te zien achter schijnbaar negatief gedrag. Je gaat op zoek naar de functie of de positieve intentie die erachter zit.
- Herkaderen op inhoud betekent dat je de woorden van de cliënt een andere of aanvullende betekenis geeft.
- Je herkadert op context als je de inhoud van de woorden of het gedrag in een omgeving plaatst waardoor de negatieve lading verdwijnt. Wat in de ene omgeving niet past, kan in een andere omgeving wel een passende reactie zijn.

Een algemene vraag zoals *‘Wat loopt er goed?’* helpt niet om het positieve te zien. Het zijn de kleine ‘lichtpuntjes’ die je naar boven moet halen. Je kan dat positieve leren zien door aan een vaststelling of handeling die in eerste instantie eerder negatief lijkt, een positieve vraag te koppelen.

De cliënt wil niet dat de verzorgende in de slaapkamer komt. Je kan dat interpreteren als een negatief signaal, als een gebrek aan vertrouwen, weerstand enz. Het is evengoed mogelijk dat de cliënt zijn slaapkamer zelf kan opruimen. Dan hoeft de verzorgende daar helemaal niet te komen. Of de cliënt vindt het gewoon niet prettig dat er een vreemde in zijn slaapkamer komt. De slaapkamer is te intiem. In plaats van bevoogdend en veroordelend te vragen *‘Waarom mag de verzorgende daar niet komen?’*, vraag je vanuit een positieve ingesteldheid *‘Goed dat je aangeeft waar voor jou de grens ligt en wat je niet wil. Waar kan je de hulp van de verzorgende wel gebruiken?’* Door de weigering van de cliënt via een vraag te herformuleren, geef je (onuitgesproken) de boodschap dat je een positief beeld hebt van de mogelijkheden van de cliënt en dat je zijn wens respecteert. *‘Op je slaapkamer moet de verzorgende niet komen. Daar regel je het zelf? Ok. Zijn er nog plekken waar je zelf de opruim zal doen?’*

Het is je taak om openingen te vinden om mensen te ondersteunen. Je bent er niet om 'de waarheid' te zoeken over hoe het er in een gezin aan toe gaat. Ook niet om bewijzen te zoeken voor 'veronderstelde' fouten. Door positief te herkaderen, kan je voorkomen dat het negatieve immobiliseert en er geen uitweg meer is. Herkaderen verbreedt de kijk van de coach, van de verzorgende en van het gezin. Daardoor ontstaan er nieuwe pistes. In onderstaand voorbeeld tonen we hoe er terug ruimte kan komen voor dynamiek door te herkaderen.

De 'feiten' door een problematische bril

Freya heeft een verleden van alcohol- en medicatiemisbruik. Na een opname in een psychiatrisch centrum, mocht Freya terug naar huis op voorwaarde dat Thuiscompagnie werd ingeschakeld. Haar dochter van 19 (van eerste ex) woont samen met haar vriendje bij haar in. Haar zoontjes van zes en negen jaar (van tweede ex) mogen sinds kort terug thuis slapen. Na school blijven ze in de dagopvang.

Freya is ongestructureerd en kan niet plannen. Daarom werd afgesproken dat de verzorgende twee keer per week komt. Als de verzorgende 's maandags binnenkomt, is het huis een puinhoop. Freya houdt zich niet aan wat op het LCO is afgesproken: niet drinken. Op een dag ontdekt de verzorgende achter een kast een zak bierblikjes. Volgens Freya is die zak niet van haar, maar zou die van haar dochter kunnen zijn. De dochter zegt dat het bier niet van haar is. Eén van de twee liegt ...

In het bovenstaande verhaal ligt de nadruk op wat problematisch is. We kunnen datzelfde verhaal vertellen met het accent op het positieve. De negatieve elementen plaatsen we in een context waardoor ze minder problematisch worden.

De 'feiten' door een positieve bril

Freya heeft een bewogen leven achter de rug: 3 kinderen op de wereld gezet, 2 mannen verloren. Dat zal haar ongetwijfeld getekend hebben. Ze heeft troost gezocht bij pillen en alcohol. Op een bepaald moment heeft ze stop gezegd aan die verslaving. Ze heeft zich laten opnemen om er vanaf te geraken. Nu is ze terug thuis. Freya is toch wel een straffe madam. Ze wil ambulante begeleiding en wil zelf voor haar kinderen kunnen zorgen. Ze heeft bezoekrecht gevraagd en geregeld gekregen. Ze heeft naar zichzelf kunnen kijken en ze heeft beseft dat ze ondersteuning nodig had om haar kinderen te kunnen opvangen. Ze heeft de verzorgende binnen gelaten. Het zijn nochtans twee verschillende karakters: zelf is ze eerder chaotisch en de verzorgende is een pietje precies. En toch ... Elke donderdag, voor de verzorgende aankomt, begint Freya op te ruimen en lukt dat. Als de kinderen het hele weekend thuis geweest zijn, lukt dat minder. Maar Freya slaagt er wel in om twee kinderen een heel weekend bezig te houden. Dat Freya dan 's maandags geen energie heeft om op te ruimen is te begrijpen. Na de opname is ze een periode goed van de drank kunnen blijven. En nu is die verlokking om te gaan drinken toch terug binnen geslopen. Het is niet gemakkelijk om van de drank af te blijven als je zo alleen bent.

Deze versie van het verhaal is niet 'de' waarheid. Maar dat was de eerste versie ook niet. Het is hetzelfde verhaal maar met een andere inkleuring. Door te herkaderen maak je duidelijk dat je geen oordeel velt, maar begrip hebt voor de situatie en de inzet ziet. Je verzwijgt het drinken niet maar plaatst het in een kader. Hierdoor geef je de ernst aan: je erkent dat de cliënt in een moeilijke situatie zit. Je geeft erkenning aan de inspanningen die de cliënt in het verleden al deed om eruit te geraken. Het is belangrijk dat je daar aan denkt én er een taal aan geeft. Zo kan je de positieve elementen versterken om het kwetsbare en kritische bespreekbaar te stellen. Je stelt je oordeel uit en dat opent mogelijkheden voor dialoog.

VERBINDING KUNNEN LEGGEN TUSSEN KWETSBAARHEDEN EN STERKTES

Het is niet voldoende om in je hoofd te herkaderen. Je moet ermee aan de slag. Hoe kan je taal geven aan wat je ziet als je vanuit een positieve ingesteldheid kijkt? Hoe kan je van daaruit elementen uit de probleemgerichte kijk verbinden met elementen uit de krachtgerichte kijk?

Je kan als verzorgende niet doen dat je de verstopte blikjes bier niet gezien hebt. Positief herkaderen wil immers niet zeggen dat je de waarheid moet verbloemen of je ogen sluiten voor de feiten. Je moet daarover spreken. Maar niet vanuit een confrontatie (*'je fout is ontdekt'*) maar vanuit een positieve en begripvolle benadering. Je zoekt woorden die niet veroordelend, controlerend en negatief zijn, maar vertrekt vanuit feiten en beleving.

Focus op problemen, pijn, samenhang³

- Multicomplexe problematiek
- Gevoelens van machteloosheid
- Gevoelens van afhankelijkheid
- Sociaal Isolement / eenzaamheid
- Gevoelens van wantrouwen
- Gestoorde communicatie
- Berusting en apathie
- Verbintenisproblematiek
- Verloren kapitaal: een vicieuze negatieve spiraal

Focus op krachten, inzet, potenties

- Openheid voor het unieke van elk levensverhaal
- Aanwezige verbindingen / hulpbronnen
- Trots en survivor's pride
- Inzet en drijfveren
- Overlevingsstrategieën
- Vaardigheden en creativiteit
- Humor
- Restanten van vertrouwen/zelfwaarde
- Zelfsturing / zelf initiatief nemen

Verzorgenden zijn in het gezin als ondersteuner, niet als controleur. Daarom is de suggestie: *'Ik heb bier gevonden. Wil je daar iets over vertellen?'* niet meteen wat we bedoelen. De vraag klinkt vriendelijk maar roept de cliënt op het matje. Die vraag vertrekt vanuit een veroordelende houding en is daarom geen uitnodiging tot een echte dialoog. Kies een insteek die vertrekt vanuit een geloof in de mogelijkheid van de cliënt zonder de tragiek van zijn levensverhaal te ontkennen. Help de cliënt zijn eigen capaciteiten ontdekken en exploreren om zijn eigen doelen te bereiken.

Stap 1: Laat het negatieve oordeel achterwege. Breng ter sprake wat je voelt. Toon begrip voor de pijn en moeilijkheden van de cliënt. Het gaat om de inhoud (feiten - buitenkant) en de betekenis (binnenkant). Volgende formuleringen laten meer ruimte voor dialoog:

'Toen ik achter de ijskast aan het poetsen was, heb ik een zak met blikjes gevonden. Zal ik de volle in de ijskast zetten en de lege in de vuilbak gooien?'

Zo open je de dialoog. Je doet dat spontaan en zonder te veroordelen. Misschien antwoordt de cliënt dat ze dat niet wil omdat de thuisbegeleider ze dan kan vinden. Dan kan je daarover praten.

'Toen ik die blikjes vond, voelde ik me wel een beetje ambetant omdat ik weet dat je eigenlijk niet mag drinken. Wil je erover spreken?'

Als de cliënt aangeeft dat hij dat wil, dan kan je verder gaan. Anders houdt het daar op.

'Kan je van de drank afblijven als die in huis is?'

De cliënt kan antwoorden: *'Ja, dat lukt perfect.'* of *'Nee, er zijn momenten dat ik niet zonder kan. Maar over het algemeen lukt het wel.'*

Dat geeft je de mogelijkheid om stil te staan bij *'wat maakt dat je soms de drank kan laten?'*

'Wanneer lukt het je om nee te zeggen tegen de drank, ook al heb je goesting?'

Je zoekt naar mogelijke hulpbronnen, naar wat er nodig is om van de drank af te blijven.

'Je drinkt soms, maar niet als de kinderen beneden zijn. Omdat je een goede mama wil zijn, heb je de kracht om er van af te blijven. Dat is sterk.'

Deze laatste zin kadert het negatieve positief.

Stap 2: Leg verbinding. Breng perspectieven van buiten binnen. Je kan die perspectieven minimaliseren of scherp stellen. Bekijk samen: hoe ga je daarmee om? Je zegt niet dat de norm overtreden is. Je veroordeelt niet. Je geeft de cliënt de ruimte om over de norm, die hem door de buitenwereld wordt opgelegd, te spreken.

Je kan vragen wat de cliënt wil dat jij doet:

'Ik heb deze zak toevallig gevonden. En daarom praat ik nu met jou over het drinken. Wil je dat ik je er naar vraag als ik langskom? Wil je dat ik er iets van zeg als je drinkt? Moet ik streng zijn?'

Op die manier krijg je al dan niet het mandaat van de cliënt om het drankprobleem op te volgen.

'Heb je opnieuw hulp nodig om je drinken onder controle te krijgen? Wil je volgende keer op het overleg laten horen dat je sinds een paar weken moeilijker van de drank kan afblijven?'

Je zoekt samen met de cliënt of er andere hulpbronnen ingeschakeld kunnen worden.

HERKADER IN DE CONTACTEN MET ANDEREN

Bij een aanvraag voor tussenkomst van Thuiscompagnie kan het herkaderen van pas komen. Door de focus te verleggen van de problematische situatie naar de inspanningen die het gezin doet, vergroot de kans dat bijvoorbeeld de OCMW-raad mee op weg wil gaan. Als de raadsleden in het verslag alleen kunnen lezen wat is misgelopen, kunnen ze moeilijk tot een open, positieve beslissing komen. Je kan een sociaal verslag opmaken vanuit een krachtgerichte insteek:

- het gaat om een gezin met problemen op verschillende levensdomeinen,
- waar de hulpverlening samen met het gezin al een paar stappen heeft gezet,
- waar de cliënt vertrouwen heeft in de hulpverlening,
- het gezin is nu bij ons gekomen met de vraag voor ondersteuning,
- het is aangewezen om die ondersteuning nu effectief aan te bieden.

Krachtgericht omgaan met leefwereldbotsingen

Via onderstaande stappen kan je een mogelijke botsing ombuigen naar een kans. Stel je oordeel uit en nodig de cliënt uit om met jou in dialoog te gaan. Daardoor help je de cliënt om stil te staan bij zijn eigen gedrag en keuzes en dat kan nieuwe pistes openen.

1. Wees je bewust dat het zoeken naar schuld en het veroordelen vooral risico's op nieuwe kwetsuren oplevert.

2. Stel je open voor een kijk buiten het 'vanzelfsprekende' oordeel. Herkader positief.

3. Geef ruimte voor dialoog en vernieuwende informatie via openheid en verwondering:

- eerst 'de doos openen' door op het betekenisniveau in te gaan, zo wordt je gelijkwaardig in de dialoog,
- dan samen met de cliënt naar de feiten kijken.

4. Zoek samen met de cliënt naar andere hulpbronnen. Zet samen nieuwe sporen uit.

INSPIRERENDE SCHEMA'S OM VERBINDING TE LEGGEN TUSSEN KWETSBAARHEDEN EN KRACHTEN

Positief herkaderen zegt onvermijdelijk iets over de positie van kwetsbaarheden en krachten. Richt je op wat goed gaat en geef daarover complimenten. Grijp terug naar successen en positieve uitzonderingen. Geef positieve boodschappen en bevestiging. Beperkingen hebben altijd een keerzijde en dat zijn de mogelijkheden.

KWETSBAARHEDEN EN KRACHTEN OP PERSOONLIJK VLAK

KWETSBAARHEID

- Lage of onzekere zelfwaardering
- Kwetsbaarheid voor ontwikkeling van psycho-pathologie
- Beperking in mentale, cognitieve of emotionele intelligentie
- Traumatische ervaringen zoals mishandeling, uitbuiting of verwaarlozing
- Fysieke beperkingen of handicaps
- Onveilige hechting

STERKTES

- Kunnen gaan voor iets
- Bijzondere gevoeligheden en kunnen aanvoelen van niet-zegbare zaken
- Andere vormen van intelligentie
- De kracht van geleefd leven, ook moeilijke en pijnlijke zaken verdragen
- Kunnen omgaan met pijn en fysieke beperkingen
- Kunnen leven met zwaarte en kwetsuren

VERBINDING KWETSUUR-STERKTE

- Mensen kunnen een laag zelfbeeld hebben en tegelijk toch kunnen gaan voor iets. *'Jij voelt je niet zo goed en toch wil je er wel voor gaan om je huishouden met steun van iemand op te nemen.'*
- Mensen met depressie, borderline etc. Hebben een bijzondere gevoeligheid; positief geformuleerd 'ze voelen dingen die anderen (nog) niet kunnen voelen'. *'Bij jou zou ik geen comedie moeten spelen, jij doorziet dat direct eh'.*

KWETSBAARHEDEN EN KRACHTEN OP RELATIONEEL VLAK

KWETSBAARHEID

- Beperkt, ééNZijdig of dwingend netwerk
- Onveilige hechting te zien in strijdige, verstikkende, wisselende of verkilde relatiepatronen
- Gemis aan gedragenheid en positieve ervaringen om zichzelf binnen te kunnen brengen in relatie
- Een manier gevonden hebben om met de eigen emoties om te gaan die niet aangepast is aan de sociale normen
- Beperkte taal en expressieve mogelijkheden
- Angst om terug gekwetst te worden

STERKTES

- Op creatieve manier met de eigen kwetsbaarheid op relationeel vlak omgaan
- Zich kunnen handhaven in complexe en eenzijdige relatiepatronen
- Kunnen terugkijken op vertrouwensvolle relaties en ervaringen
- Emoties op een eigen manier binnenbrengen
- Eigen taal om uitdrukking te geven aan onmacht, pijn, vreugde en hoop
- Veerkracht en appèl op anderen durven doen

VERBINDING KWETSUUR-STERKTE

- Een man weet van zichzelf dat hij de neiging heeft agressief te reageren als de spanning te groot wordt. Bij relationele problemen verdwijnt hij soms voor drie dagen. Je kan dat zien als 'een creatieve manier om om te gaan met zijn boosheid'.
- Mama vraagt de verzorgende om de gezagsrol op te nemen. Zo krijgt mama ruimte om terug een 'zachte' moeder te kunnen zijn. Vaardigheden zoals mild zijn, luisteren en knuffelen krijgen terug ruimte.

KWETSBAARHEID

- Weinig structuur
- Harde opvoedingsstijl met roepen en tieren
- Weinig consequente omgang met straffen en belonen
- Weinig oog en oor hebben voor de taal van het kind; weinig interactie tussen moeder en kind
- Kwaadheid en onmacht ventileren in bijzijn van de kinderen
- Tekort aan vaardigheden in het coherent, bewust en gestructureerd opvoeden aangepast aan de groeifase van het kind (kindje van 5 jaar dat nog met tutje loopt; kind van 8 dat uitleg bij OCMW moet doen)
- Destructieve parentificatieprocessen (kind dat al heel jong de zorg voor eigen ouders of andere kinderen opneemt en daarin niet erkend wordt...)
- Tekort aan hygiëne en aanleren van hygiëne en zelfzorg
- Weinig ondersteuning en aansturing van spel en activiteiten
- Eenzijdige en ongezonde voeding
- Ongepaste seksualiteitsbeleving in het bijzijn van kinderen

STERKTES

- Ontwikkelen van een eigen ritme en ordening
- Een eigen opvoedingspalet dat voor de kinderen herkenbaar en betrouwbaar is
- Straffen en belonen als kader om greep te houden
- Besef van het vermijden van emotionele buien in het bijzijn van de kinderen
- Open staan voor opvoedingstips
- Het verlangen om een goede moeder/vader te willen zijn
- Minimale hygiënenormen vanuit de potenties van het gezin
- Bekommernis om de kinderen
- Verwennen kan je zien als de kracht om je kinderen iets te gunnen, als sterk zijn in belonen

VERBINDING KWETSUUR-STERKTE

- Erken de goede intentie, de wil van de ouders om goed voor hun kinderen te zorgen. Kinderen verstaan wat ouders willen zeggen.
- *'Goed dat je gewacht hebt tot de kinderen sliepen vooraleer je ruzie hebt gemaakt met je vrouw. Zo zorg je voor je kinderen maar geef je ook ruimte aan je kwaadheid.'*
- Leer ook de dingen zien die de ouders wel van hun kinderen gedaan krijgen en hoe ze het doen. Dat kan je aangrijpen om een breder palet van opvoedingsvaardigheden binnen te brengen.
- Erken hoeveel inspanningen ouders doen om hun kinderen een fijne dag te bezorgen en verbreedt van daar uit naar de buurt, jongerenactiviteiten.
- Praat vanuit de eigen beleving van ouders over vormen van parentificatie en zoek samen hoe het risico daarop kan worden vermeden.
- Kinderen belonen voor goed gedrag is een belangrijke vaardigheid.

4. DE EMPOWERMENTBLOEM: PRINCIPES OM KRACHTGERICHT TE WERKEN

De empowermentbloem, ontwikkeld door Van Regenmortel (2011), geeft je een overzicht van handelingsprincipes die nodig zijn om empowerend te werken. Als je mensen wil 'empoweren', moet je tegelijk versterkend en verbindend werken. Het ene kan niet zonder het andere. Je kan mensen niet versterken als ze je niet vertrouwen of jij hen geen vertrouwen geeft. De zes andere handelingsprincipes (zie de blaadjes van de bloem in Figuur 1) dragen bij tot het versterkend en verbindend werken, maar worden er ook door beïnvloed. Om versterkend en verbindend te werken, moet ons handelen positief, participatief, inclusief, integraal, gestructureerd en gecoördineerd zijn. Op basis van onderzoek naar onderbescherming (bv. mensen die recht hebben op tegemoetkomingen maar daar niet van op de hoogte zijn), gaan er stemmen op om het proactief handelen als zevende blaadje toe te voegen. Strategieën die daarbij ingezet kunnen worden zijn bijvoorbeeld outreachend werken, huisbezoeken, werken met vertrouwenspersonen of sleutelfiguren enz.



Figuur 1: Empowermentbloem (Van Regenmortel, 2011, p.30)

INZETBAAR OP VERSCHILLENDE NIVEAU'S

De empowermentbloem geeft handvatten voor de begeleiding van de gezinnen en het coachen van de verzorgenden. Kijk bijvoorbeeld samen met de verzorgende naar alle blaadjes en probeer samen te zoeken naar concrete voorbeelden bij elk blaadje. Dat kan helpen om de abstracte opdracht 'versterkend werken' te vertalen naar meer concrete werkpunten. Met deze oefening stimuleer je de verzorgende om versterkend te werken en kan je veel positieve feedback geven. Je kan daarbij aangeven waar de verzorgende niet participatief werkt (bv. ze respecteert het tempo van de cliënt niet) of niet inclusief is (bv. ze neemt taken over die normaal de buurman doet).

Ook voor managers en beleidsmensen is deze empowermentbloem het bekijken waard. Empowerment kan immers alleen maar gedijen wanneer ook op meso- en macroniveau vanuit empowerment wordt gekeken en gehandeld (zie hoofdstuk 11). Daarbij aansluitend kan je de principes in deze figuur als criteria gebruiken voor het evalueren van interventies en acties die op empowerment gericht zijn (zie hoofdstuk 7).

EEN ILLUSTRATIE: PARTICIPATIEF WERKEN

Illustratief gaan we dieper in op de wijze waarop het participatieprincipe in het ondersteuningsproces vorm kan krijgen. We geven je een overzicht van thema's die daarbij belangrijk kunnen zijn. Die thema's hangen sterk met elkaar samen, maar belichten elk ook een andere nuance van hoe participatie er in de realiteit uit kan zien. We hebben ons hierbij laten inspireren door de criteria die Judi Chamberlain (1998)⁵ op het spoor kwam door aan psychiatrische patiënten de vraag voor te leggen wanneer hulpverlening voor hen echt 'versterkend' is. Deze criteria zijn niet alleen van toepassing op het versterkingsproces dat gezinnen doormaken, ze gelden evenzeer voor het versterkingsproces van de verzorgenden en de coach.

BESLISSINGSVRIJHEID

Niemand kan zelfstandig worden als hem niet de gelegenheid wordt geboden om belangrijke beslissingen zelf te nemen. Je kan kwetsbare hulpvragers leren om zelf beslissingen te nemen door hen te laten stilstaan bij hun eigen keuzes. Je kan die oefening alleen doen in een context van een gelijkwaardige dialoog. Het opmaken van een draaglast-draagkrachtbalans kan daarbij een hulpmiddel zijn (zie pagina 267).

- Hoe heeft het samenwerken met de verzorgende een ondersteunende of herstellende betekenis gehad in hun totaalsituatie?
- Op welke manier hielp het om hun autonomie en greep op de situatie te doen toenemen?
- Op welke manier was het belastend of versterkte het de afhankelijkheid?

Je kan eerst samen met het gezin een balans opmaken over de plaats en de betekenis van de verzorgende. Wat was steunend? Wat was belastend? Dezelfde oefening kan je met de verzorgende doen. Je maakt haar sterker in het afwegen van de mogelijkheden om het gezin op de beste manier te ondersteunen.

Zo krijg je een overwegingsbalans van pro's en contra's die het gezin en de verzorgende kunnen helpen een beslissing te nemen over wat er moet gebeuren en hoe ze dat concreet zullen aanpakken.

Ik vraag altijd 'Filip, wat had je graag gedaan vandaag of wat had je in gedachten?' Ik doe hem zelf initiatief nemen. Ik vraag altijd 'Wat wilt je doen?'. Dus hij weet dat nu ondertussen. Straks komt de verzorgende weer en dan gaat die vragen 'wat wilt je doen' en 'wat wilt je niet doen?' (verzorgende Charlotte)

Het gezin heeft de hulp stopgezet. Ze geven aan dat ze het zelf wel kunnen redden. De dienst gezinszorg vertrouwt erop dat de verzorgende in de afgelopen periode positief aanwezig was en dat het gezin terug hulp zal vragen als ze daar zelf aan toe zijn.

KEUZEMOGELIJKHEDEN

Als mensen zelf mogen beslissen, dan volgt daar logischerwijs uit dat er keuzemogelijkheden moeten zijn, dat er alternatieven zijn waaruit ze kunnen kiezen. Mensen kunnen maar keuzes maken als ze:

- effectief verschillende mogelijkheden of alternatieven hebben,
- zo ruim mogelijk geïnformeerd zijn om daarna eigen keuzes te kunnen maken,
- hun eigen verantwoordelijkheid en beslissingsrecht kunnen zien.

Thuiscompagnie is geen strak aanbod dat te nemen of te laten is. Gezinnen hebben een keuzemogelijkheid over de taken van de verzorgende. Centraal staat de vraag: *‘Wat heb ik en mijn gezin nu nodig aan hulp?’*

Werken aan praktische vaardigheden (bv. poetsen, strijken, koken, ramen lappen enz.) is een ingang. Maar de ondersteuning van de verzorgende kan verder reiken dan dat puur praktische. De verzorgende kan met het gezin werken aan de vaardigheid om ondanks de onzekerheid, de verwachtingen en nood aan ondersteuning duidelijk te maken. Doorvragen kan bijvoorbeeld mensen doen nadenken over het gebrek aan instrumentele en expressieve vaardigheden die hen onmachtig en afhankelijk maken. Daarnaast kunnen de verzorgende en de coach nieuwe informatie binnen brengen in de gezinnen en de gezinnen kunnen leren hoe ze zelf deze informatie kunnen verwerven. Je vertelt hen bijvoorbeeld welke vormen van ondersteuning op maat mogelijk zijn. Je belicht het onderscheid tussen instrumentele hulpverlening (bv. meer budgettering, praktische ondersteuning, aanvullende rechten bekomen) en de relationele, expressieve dimensie van hulpverlening (bv. mogelijkheid om te ventileren, steunen, zaken benoemen en op een rij zetten, stilstaan bij de nood aan bepaalde inzichten en vaardigheden). Of je staat stil bij de betekenis van groepswerk en andere hulpbronnen of netwerken. Kortom, gezinnen en verzorgenden en coaches informeren elkaar en delen ervaringen op basis waarvan nieuwe keuzes gemaakt kunnen worden.

TOEGANG TOT HULPBRONNEN UITBREIDEN

Om ‘de lasten van het leven’ te dragen, doen mensen op diverse hulpbronnen (resources) een beroep. Mensen uit maatschappelijk kwetsbare groepen hebben door hun sociale situatie (bv. geen ondersteunend netwerk, weinig geld, geen poetsvrouw, weinig opleiding, weinig informatie over ondersteuningsmogelijkheden) minder hulpbronnen waaruit ze kunnen putten. Versterken betekent dat je ervoor zorgt dat mensen meer toegang krijgen tot hulpbronnen.

Dit brengt ons terug bij wat we in het voorgaande punt reeds aanstipten: de mogelijkheid om informatie over mogelijke hulpbronnen in het gezin binnen te brengen. Richt je daarbij op die levensdomeinen en thema’s waar het gezin belang aan hecht. Geef hen informatie over belangrijke rechten en ondersteuningsmogelijkheden, diensten waarop ze beroep kunnen doen en de manier waarop ze aan deze voordelen kunnen geraken. De website www.rechtenverkenner.be kan daarbij een hulp zijn. Je ondersteunt het gezin om zelf stappen te zetten om hun rechten te bekomen. De verzorgende kan bijvoorbeeld meegaan naar een dienst, een gezinslid stimuleren om dat zelf te doen of de vraag samen voorbereiden.

Naast de inbreng van meer formele ondersteuningsmogelijkheden, kan een verzorgende heel wat praktische ervaring van andere gezinnen, van haarzelf of van andere verzorgenden binnen brengen. Andere gezinnen hebben misschien met weinig middelen een gelijkaardig probleem kunnen oplossen. De verzorgende kan die vaardigheden, tips en weetjes doorgeven van het ene gezin naar het andere.

Ja, ze [de verzorgende] geeft me hinten. Hinten, ja, of een voorbeeld dat ze bij haar thuis toepast, of uit ervaring. En dan is dat van nu, ja, neem ik dat aan of probeer ik dat. (moeder Lelie)

De gezinsleden aanmoedigen om contact te leggen met andere ouders kan in sommige situaties versterkend werken. Na het bakken van pannenkoeken of wafels kan de verzorgende moeder bijvoorbeeld stimuleren om de buurvrouw(en) er een aantal van te bezorgen of op de koffie te

vragen. De verzorgende kan het gezin stimuleren om een beroep te 'durven' doen op andere mensen. Bijvoorbeeld voor het vervoer van de kinderen naar een verjaardagsfeestje, om boodschappen mee te brengen enz.

Mensen kunnen veel steun vinden bij lotgenoten. Het is de moeite waard om te zoeken hoe we hen kunnen laten ervaren wat het aansluiten bij een groep kan betekenen:

- niet alleen staan met problemen,
- elkaar erbovenop helpen,
- krachten bij jezelf ontdekken waardoor je de groep nog iets kan bijleren,
- begrip vinden bij elkaar.

Het is een pluspunt als je gezinnen in contact kan brengen met bijvoorbeeld het buurtwerk, een sociaal-culturele organisatie, een sportclub, de ouderraad of een andere vereniging. Uiteraard kan dit alleen uitnodigend zijn en niet dwingend. Meer informatie over het verbreden van het netwerk rond gezinnen, vind je in hoofdstuk 4. Het geeft je een beknopt overzicht van een aantal initiatieven die daarbij ingezet kunnen worden.

Ja, die vereniging waar armen het woord nemen, daar ging Thuiscompagnie in het begin ook mee naar toe. Via hen hebben we dat leren kennen. (moeder Kimberly, die als vrijwilligster bij die vereniging werkt)

Naar aanleiding van 17 oktober organiseerde het Trefpunt Armoede een grote barbecue aan een zeer voordelige prijs. De verzorgende ging mee met Alain om het gezin in te schrijven. Het werd een leuke dag. De vereniging zal dit gezin spontaan uitnodigen voor haar volgende activiteit.

GELOOF IN ZICHZELF VERHOGEN

Het geloof in zichzelf kan een sterke beschermende factor zijn of een motiverende rol spelen. Niet iedereen blaakt echter van zelfvertrouwen. De coach of verzorgende stimuleert het 'ik kan het'-gevoel. Ze motiveren.

Ik had dat [Thuiscompagnie] aangevraagd voor huishoudelijke hulp. Om te poetsen, te koken en om zo ook zelf meer gemotiveerd te worden om het later zelf te doen, voor eens de verzorgende niet meer zou komen. ... [Wat betekent de verzorgende?] Veel. Ze motiveert. ... Er is veel veranderd. Het huis is properder, het is meer op orde ... we kunnen nu terug mensen ontvangen. Ik ben zelf terug meer gemotiveerd, ze ondersteunt ons. (moeder Lien)

[moeder Kimberly kan door de steun 'alles meer inzien', ze kan zich beter organiseren om huishoudelijke taken gedaan te krijgen, te combineren: poetsen, eten maken, met kind bezig zijn] Van die berg hebben ze kleine hoopjes gemaakt ... zo die motiverende dingen, waar dat ge naartoe kunt streven. Zo een beetje competitief bij mezelf zijn (lacht). Ja, ge moet vergelijken van vroeger tot nu, denk ik dikwijls in mezelf. ... Mijn zelfbeeld gaat nu terug omhoog. Door de positieve kritiek (lacht) (moeder Kimberly)

De verzorgende en de coach stimuleren de gezinsleden om zelf acties te ondernemen, in kleine stappen. Je kan bijvoorbeeld samen zoeken naar een vuurmoment: een situatie waarbij ze van zichzelf niet gedacht hadden het aan te kunnen en waar het wonderwel toch gelukt is.

- Welke context heeft ervoor gezorgd dat dit mogelijk was?
- Welke vaardigheden en inzichten hebben ze daarvoor gebruikt?
- Wat blijft er bij als leerpunt voor de toekomst?

Probeer vooral aandacht te hebben voor veerkrachtelementen zoals inzicht (begrijpen), humor, relaties, onafhankelijkheid, initiatief, creativiteit en waardebeleving.

Sara heeft gebroken met haar verleden. Via het OCMW heeft ze een nieuw huis gekregen. Ze slaagt erin dat proper te houden en ze heeft het er gezellig gemaakt. Het is een ruime woning, maar de kinderen kunnen niet buiten spelen (onveilig). Met de verhuis heeft Sara een punt gezet achter haar zwaar verleden. Ze heeft een hele weg afgelegd maar is nu in staat om zelf het huishouden te runnen. Ze maakt eten klaar, wast, strijkt en onderhoudt het huis. Er is een basisstructuur. Sara is een sterke vrouw. Ze is vastbesloten om werk te vinden. Maar *'huiswerk opvolgen, dat kan ik niet'*.

De verzorgende merkt dat Sara haar gevoelens moeilijk aan haar kinderen kan tonen. Er is weinig plaats voor een knuffel, een aai, een compliment. De verzorgende legt zich nu meer toe op het ondersteunen van de moeder bij de opvoeding. Ook als is de insteek van gezinszorg vooral het praktische in huis, toch kan de verzorgende hier betekenisvol zijn en Sara de kans geven om te groeien.

Vanuit het bezig zijn rond opvoeden kan de verzorgende verbinding leggen met de kindertijd van Sara. Voor het opvoeden van je kinderen is je eigen opvoeding het eerste referentiekader. Het gaat over wat je zelf als kind hebt meegemaakt en hoe je dat hebt beleefd. Het is dan zoeken naar een passende taal om daarover met Sara te praten. Praten over dat eigen verleden kan heel betekenisvol zijn en Sara helpen om patronen en (nieuwe) mogelijkheden te zien.

Als Sara voelt dat ze aan de kinderen niet kan geven wat de verzorgende wel kan geven, is het belangrijk dat ze weet dat ze daarom geen slechte moeder is. Vanuit een positieve bevestiging van haar moederrol, kunnen Sara en verzorgende gaan zoeken naar wat Sara wel kan geven (bv. een schouderklopje, een vraag stellen, luisteren).

De verzorgende kan een verbinding krijgen met Sara op basis van de gemeenschappelijkheid in hun beider levensverhaal. Die verbinding ligt in het elkaar kennen, in het elkaar begrijpen in opvoedingsverhalen en het lukken en niet lukken daarbij. Het vertrouwen dat daaruit kan ontstaan, is de troef van de verzorgende. Het is haar hefboom. De coach moet die kracht duidelijk benoemen aan de verzorgende zodat ze zich daarvan bewust wordt en ze daarmee leert omgaan. De positie en de opdracht van de verzorgende maakt het mogelijk om deze verbinding te kunnen leggen. De verzorgende brengt zichzelf binnen in functie van de begeleiding: als een spiegel, een toetssteen, een referentiekader.

VERHOGEN VAN ASSERTIVITEIT

Assertieve mensen kunnen opkomen voor zichzelf zonder anderen te benadelen. Een assertieve verzorgende kan aangeven waar haar grenzen liggen zonder de ander te kwetsen. Assertieve gezinnen zijn gezinnen die ondermeer durven zeggen dat ze de hulp anders hadden verwacht. Ze worden uitgedaagd om feedback te geven. Als het gezin een opmerking formuleert ten aanzien van de verzorgende, dan wordt dit gezien als een extra kans om de hulp beter af te stemmen op het gezin.

Sien (verzorgende): Dat is ook wat ik u de eerste keer dat ik hier was gezegd heb he? Ik kom hier niet om u te zeggen wat dat ge moet doen. Ik kom om u te helpen, voor samen he?

Lisa (moeder): Ja.

Sien (verzorgende): En ik zeg 'Als er iets is wat dat u niet aanstaat, zeg het maar he?'

Lisa (moeder): Ja, maar dan zeg ik het ook.

Als je door de bril van het versterkend werken kijkt, is het durven uiten van kritiek een positieve stap en een signaal dat vertrouwen kan groeien. De gezinnen worden door de verzorgende en de coach gestimuleerd om:

- voor hun belangen op te komen op een positieve manier,
- in conflictsituaties op een positieve manier assertief te zijn,
- neen te kunnen zeggen tegen reclame en agressieve verkoopstechnieken, tegen hulp die teveel wordt, die als bemoeienis of als te verregaand wordt ervaren.

Bij een conflictsituatie probeer je met het gezin stil te staan bij de verschillende perspectieven waarmee je naar die situatie kan kijken. Eerst sta je stil bij het gezin en hun kijk op die conflict-situatie. Vervolgens sta je stil bij het perspectief van de verzorgende (en/of andere hulpverleners). Alle zienswijzen kloppen op een bepaalde manier en zijn valabel. Er wordt erkenning gegeven aan de diverse zienswijzen en achterliggende betekenissen en gevoelens. Je zoekt naar een taal die ruimte laat voor verschil én helpt om de kloof te overbruggen. Is het ergens mogelijk een gemeenschappelijke zienswijze of belang te ontdekken?

De relatie tussen de verzorgende en Laura zit goed. Tweemaal in de week zien ze elkaar. Laura weet ondertussen wat ze aan de verzorgende heeft. En dan komt de coach op bezoek. Laura (en misschien ook de verzorgende) heeft in eerste instantie het gevoel dat 'het systeem' zich komt moeien en controleren. Laura laat de coach binnen. Laura praat tegen de coach. Laura verzet zich niet met woorden tegen het bezoek. Ze stelt zich niet agressief op, wel stoer. Als de coach er is, blijft Laura sms'en.

De stijl die Laura hanteert naar haar kinderen, hanteert ze ook naar de coach. Ze zegt: *'Je moet me nemen zoals ik ben'*. Ze is duidelijk. Laura is vriendelijk als de coach komt, maar ook kordaat: *'Kom geen spelletjes met mij spelen zoals die andere dienst'*. De coach begrijpt daaruit: *'Ga niet wroeten in mijn innerlijke en in mijn verleden. Blijf af van het dieperliggende, ik heb geen therapeut nodig.'* Die houding schrikt de coach af. Tegelijk zit hierin de kracht van Laura. De coach wordt door haar ervaren als iemand die 'boven' staat, maar ze zegt er wel haar gedacht tegen. Ze laat zich niet doen door 'de baas'. Laura is eerlijk en spontaan. De boodschap is duidelijk: je mag binnenkomen maar niet om 'spelletjes te spelen'. De coach respecteert de inhoud van die boodschap. Het is een uitdaging voor de coach om Laura in deze houding te bekrachtigen (invoegen) en taal te geven aan de risico's van deze stijl (toevoegen).

Verder in dit hoofdstuk lees je meer over hoe je kan invoegen en toevoegen.

OMGAAN MET BOOSHEID

Omgaan met boosheid betekent in de eerste plaats dat je gevoelens van boosheid niet ontkent en een manier zoekt om er mee om te gaan. Werkpunten voor de gezinsleden en voor de verzorgenden en de coach kunnen dan zijn:

- leren omgaan met tegenslagen en boosheid,
- niet blijven steken in de boosheid maar het zien als een signaal om iets te ondernemen,
- gevoel van machteloosheid en slachtofferrol bespreekbaar stellen, stilstaan bij 'benadeling' en tips geven om hier mee om te gaan, leren uit ervaringen van anderen.

Een verzorgende heeft met een papa afgesproken dat hij meehelpt maar dat hij, als het hem teveel wordt, een sigaretje op het terras gaat roken. In een ander gezin is de afspraak dat mama naar de veranda gaat als een opmerking van de verzorgende haar te zeer raakt. Achteraf, als de boosheid wat gezakt is, kan er dan op worden teruggekomen.

Een verzorgende in huis kan voor het gezin belastend zijn, zeker als die verzorgende daarenboven verwacht dat je altijd meehelpt. Misschien wordt het hen soms te veel of ervaren ze het als een inbreuk op hun vrijheid. Of zegt de verzorgende, zonder dat ze zich daarvan bewust is, iets dat hen kwetst.

Nodig gezinsleden uit om aan te geven wat hen boos maakt, probeer samen met hen de gevoelens die daarachter steken te benoemen. Ook de verzorgende kan een zekere boosheid voelen ten aanzien van het gezin. De coach kan haar ondersteunen om daarover te praten waardoor de verzorgende meer inzicht kan krijgen in haar eigen handelen en een manier kan zoeken om daarmee om te gaan.

- Wat maakte je boos? Waarover ging het?
- Wat is er gebeurd (vraag naar feiten)?
- Wat betekende dat voor jou (vraag naar de eigen interpretatie)? Kan je vertellen wat dat met je deed?
- Wat betekende dat voor de andere betrokkenen? Hoe zagen zij het? Wat deed dat met hen?
- Wat wil je in de toekomst als dit nog eens gebeurt?

Charlotte (verzorgende): Als je zoon zo zijn ding heeft, dat ge weet dat ge efkes moet. Dat heb ik in het begin ook gezegd van 'ga efkes buiten', dan zijt ge een beetje kalmer als ge terug binnen komt. Zeker als die zo kwetsend uit de hoek komt. Dat doet toch altijd pijn he? Ook al weet ge, het is een kind

Filip (vader): Ja, en ik ben nogal gevoelig

Charlotte (verzorgende): Dan praten we daarover he?

Filip (vader): Ja, nu is het al veel beter. Ja, soms heeft hij nog van die dingies, maar het is al minder. Of hij zit altijd te zeggen van dat ik hem niet graag zie of ik haat hem. Dat zegt hij nu wel minder dan in het begin, dat is nu minder. ...

Charlotte (verzorgende): Ja, als hij kwaad is, dan zegt hij echt kwetsende dingen, van 'ik haat u of ik moet u niet' ... zo van die dingen he?

KRITISCH DENKEN

Mensen mogen vragen stellen bij wat de verzorgende doet, bij wat de dienst zegt of bij wat hulpverleners verwachten. Ze mogen de werkelijkheid kritisch benaderen. Ze moeten niet blindelings meegaan in de probleemdefinitie van anderen of in het negatieve beeld dat ze, onder invloed van oordelen van anderen, van zichzelf hebben gevormd. Er moet ruimte zijn om 'alles' genuanceerder te zien, om dingen kritisch in vraag te stellen, om te leren inschatten hoe een bepaald antwoord of gedrag door de ander gezien kan worden en wat daar de gevolgen van kunnen zijn.

Hoe kun je een andere kijk aanbrengen zonder de ander te bruuskieren? Je moet alert zijn voor de reflexieve bedenkingen die mensen over zichzelf, de ander of de omgeving maken. Die grijp je aan om hen te helpen snappen wat ze voelen, denken, doen en waarom. Je helpt hen begrijpen wat het effect van hun gedrag is op de ander of waarom de ander doet zoals hij doet (= mentaliseren). Het is een kwestie van ruimte geven aan de ander en stilstaan bij zijn kijk, om op het juiste tempo te zoeken naar een taal en betekenis die toevoegt en verrijkt.



Je kan dit visueel maken door op een blad verschillende kadertjes naast elkaar te tekenen. Je eigen kijk wordt in een vakje geplaatst, de kijk van een ander in een ander vakje. Welke ingang is mogelijk om een andere kijk binnen te brengen? Ga je herkaderen (cf. door een krachtenbril kijken) en/of ga je spiegelen (cf. Hoe zien anderen het? Wat lokt het bij anderen uit?, zie pagina 258).

VOOROORDEN TEN AANZIEN VAN MAATSCHAPPELIJK KWETSBARE GEZINNEN DOORBREKEN

Niet alleen gezinnen, maar ook de coach en de verzorgende worden regelmatig met vooroordelen ten aanzien van maatschappelijk kwetsbare gezinnen geconfronteerd. Een essentieel onderdeel van de opdracht van de coach en de verzorgende is om de competenties en de inzet van het gezin voor andere hulpverleners en het netwerk van het gezin zichtbaar te maken en die vooroordelen te doorbreken.

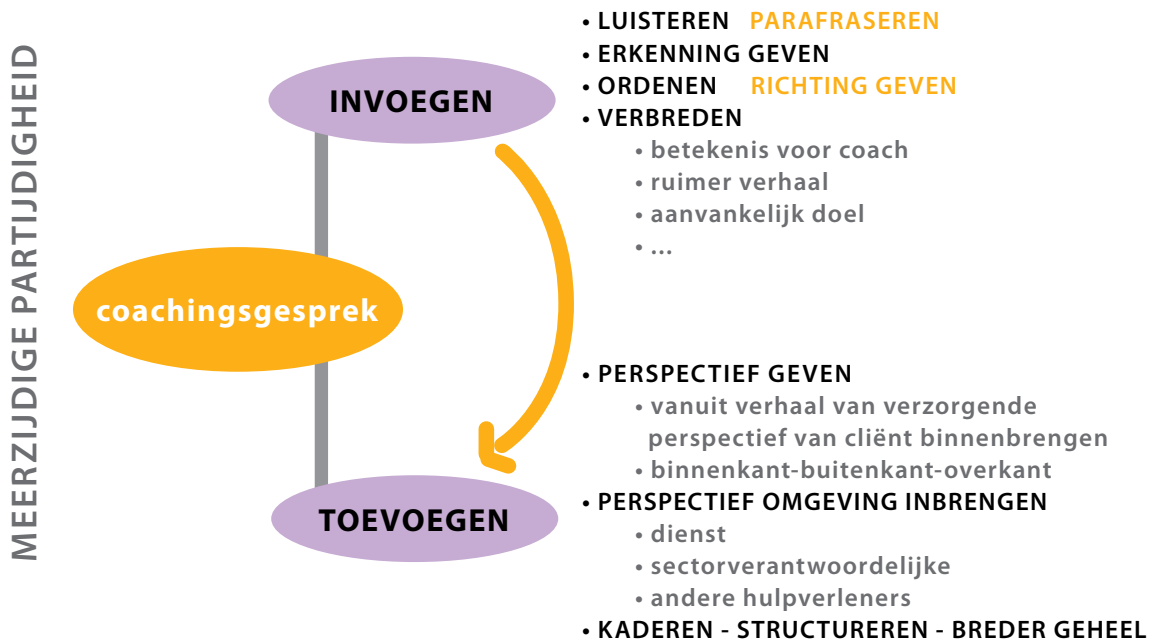
Dit kan door regelmatig de inzet, de competenties en de draagkracht van het gezin naar andere hulpverleners en vertegenwoordigers van de samenleving terug te koppelen. We denken dan bijvoorbeeld aan leerkrachten, de schooldirecteur, een CLB-medewerker, de huisarts, de maatschappelijk werker van het OCMW, de consultant van het comité voor Bijzondere Jeugdzorg of andere hulpverleners die deel uitmaken van het Lokaal Cliëntoverleg (zie hoofdstuk 10). Om het krachtgericht perspectief in te brengen, moet je als coach manieren zoeken om sterke kanten zichtbaar te maken en om moeilijke kanten in een positieve taal aan te brengen. Verschillende dingen kunnen je daarbij helpen: met de verzorgende regelmatig stilstaan bij het positief herkaderen van de gezinssituatie, met het gezin zoeken naar de eigen sterktes en die uitdrukkelijk benoemen (bv. in de evolutiebesprekingen, zie).



5. INVOEGEN EN TOEVOEGEN

Invoegen en toevoegen zijn geen tegengestelde termen. Invoegen is een basishouding: je vertrekt vanuit een werkelijke interesse in de cliënt als menselijk wezen en vanuit respect voor zijn autonomie. Je voegt je in in de gevoelens, in het perspectief en de leefwereld van het gezin en je laat horen dat die er mogen zijn. Het is een niet-veroordelend kijken en een voorwaarde om verbinding te kunnen leggen. Je kan alleen toevoegen als je bereid bent je in het gezin in te voegen. Zonder die verbinding roept toevoegen enkel weerstand op.

Niet toevoegen is niet OK. Je komt juist in het gezin om beweging te brengen en om de keuzemogelijkheden van het gezin te vergroten. Je moet hiervoor wel tijd nemen en geven. Toevoegen duidt niet op dwang. Je voegt toe in de hoop dat het gezin hieruit elementen oppikt en zich eigen maakt. Als je de keuze- en veranderingsmogelijkheden van het gezin wil vergroten, dan zal je hierover met hen moeten praten en samen op zoek gaan naar wat zij nodig hebben om die verandering in te zetten.



Figuur 2 geeft je een overzicht van de gesprekstechnieken die je bij het invoegen en toevoegen kan inzetten. Elders in dit hoofdstuk worden die besproken.

INVOEGEN

WAT IS INVOEGEN?

Invoegen betekent aansluiten op de leefwereld en het perspectief van de gezinsleden. Je legt je vooroordelen en je eigen bril even opzij en je gaat mee in hun denk- en leefwereld. Je maakt contact en laat voelen dat de andere zichzelf mag zijn. Je spreekt de gezinsleden aan op dingen die hen bezig houden, waar ze mee bezig zijn. Het heeft veel te maken met de basishouding van waaruit je in het gezin staat en je taak opneemt. Je stapt bewust af van het strenge, veroordelende kijken. Je laat voelen dat wat je hoort en ervaart er mag zijn.

HOE VOEG JE JE IN?

Verschillende aandachtspunten en basisprincipes om je in te voegen zijn 'niet nieuw'. Je kan ze terug vinden in de voorgaande punten (o.a. Dialoog vanuit een krachtenperspectief, Positief herkaderen en de Empowermentbloem). We zetten ze gemakkelijkshalve nog eens op een rijtje:

- Je vertraagt en staat stil bij wat je waarneemt en hoe het gezin zich in zijn leefwereld presenteert.
- Je stelt je nederig op, kwetsbaar.
- Je luistert actief. Je laat voelen dat je betrokken bent en oprecht geïnteresseerd in hun verhaal en hun beleving.
- Je stelt je op als iemand die verwonderd is, vanuit een niet-weten, als iemand die echt wil weten wat het gezin bezighoudt. Je oordeelt niet direct.
- Je doet moeite om echt te begrijpen wat mensen willen zeggen. Je praat zelf met woorden die het gezin verstaat. Om tot een effectieve communicatie te komen, moet je immers elkaars boodschap begrijpen. Check dat regelmatig in het gesprek: *'Begrijp ik je goed als ik het zo samenvat ...'* en check regelmatig of de cliënt jou begrijpt.
- Je blijft jezelf. Je bent authentiek, echt. Je laat zien dat je een gewone mens bent met eigen krachten en gevoeligheden.
- Je sluit aan bij het tempo en de thema's van het gezin. Jij bent er niet om te vertellen wat jij vindt dat het gezin zou moeten doen of wat goed voor hen zou zijn. Je moet vooral luisteren en vragen waar het gezin zelf last van heeft en waar ze aan willen werken. Je stelt vragen die het gezin zelf aan het denken zet. Je vult het niet voor hen in.
- Je geeft ik-boodschappen.

Als de radio of TV aanstaat, dan zeg je: 'Ik zou het fijn vinden om eens met je door te praten over ... als het rustig is', in plaats van 'Als de TV aanstaat, dan kunnen we niet praten'.

- Je zegt wat je doet en je doet wat je zegt. Zeker in een eerste fase zal je vertrouwen moeten opbouwen. Dat vertrouwen kan je winnen door je afspraken na te komen, door iets concreets voor hen te doen, door het aangeboden kopje koffie te aanvaarden, door terug te komen op iets wat ze op een ander moment hebben verteld enz.
- Je praat open en positief. Je richt je op mogelijkheden en dingen die goed gaan.
- Je leert de waarden en normen van het gezin kennen. Je velst er geen oordeel over en probeert die niet te veranderen.
- Je brengt verbindende boodschappen vanuit jezelf.

'Ik zie heel wat leven in de brouwerij vandaag. Voor mij voelt dit aan als een gezellige boel.'

Invoegen zal altijd een deel zijn van de manier waarop je in het gezin aanwezig bent. Je stopt bijvoorbeeld niet met invoegen na de intakefase of na drie maanden. Het is een houding waarin je belangstelling toont voor de gezinsleden, waarin je open staat voor hoe het gezin leeft, hoe het gezin doet en hoe het gezin denkt. Invoegen is een manier om je respect en waardering te tonen voor de mensen zoals ze zijn. Door je in te voegen, verklein je de kans dat gezinsleden je aanwezigheid als 'bruuskerend' ervaren. Het maakt de kans groter dat zij openstaan voor jouw aanwezigheid en jouw interventies.

TOEVOEGEN

WAT IS TOEVOEGEN?

Met toevoegen breng je nieuwe, nog niet gekende elementen binnen in het gezin. Toevoegen is vernieuwen: andere voeding of nieuwe producten binnenbrengen, een andere manier van doen of een nieuwe aanpak tonen, maar ook een andere kijk laten horen, een andere stijl van communiceren hanteren, je diepere ik laten horen, blinde vlekken laten zien enz. Door toevoegen vergroot je de (gedrags)alternatieven en de keuzemogelijkheden van het gezin. Ze kunnen hiervan iets meepikken of ze kunnen het langs zich heen laten gaan.

Toevoegen betekent dus niet dat je zelf of de verzorgende zegt of voordoet 'hoe het beter moet'. Toevoegen is het gezin een keuzemogelijkheid extra geven. Je biedt mogelijkheden aan, je dwingt niet. Je staat er even bij stil en geeft hen de kans om te proberen. Om de kans te vergroten dat het gezin iets doet met wat de verzorgende toevoegt, zijn de volgende ingrediënten essentieel:

- **Echtheid:**
De verzorgende moet laten zien wat het met haar doet dat mama nu zo vaak afwezig is en daarover met haar durft praten.
- **Oprecht in houding:** zeggen wat je doet en doen wat je zegt
De verzorgende (coach) moet laten zien dat ze echt voor het gezin gaat, dat ze achter hen staat, dat ze hen niet onder valse voorwendsels dingen wil laten doen die ze niet willen.
- **Vertrouwensband,** sfeer van vertrouwen
- **Duidelijkheid:** soms is het nodig om uitdrukkelijk te wijzen op de gevolgen van de keuzes die ze maken (zie verder, Spiegelen).

Toevoegen kan een bewuste keuze zijn, maar dat is niet altijd het geval. Wat jij en de verzorgende 'gewoon' vinden, zal dat voor het gezin niet altijd zijn. Door binnen te komen in een gezin, voegen we iets toe ook al hebben we daar niet bewust over nagedacht. Je kan niet 'niet toevoegen'. Wat voor de verzorgende routine lijkt, kan voor het gezin iets zijn wat ze niet kennen. Onbewust toevoegen heeft zijn waarde. Zolang je je vanuit een open basishouding invoegt, zal het gezin aanvaarden dat je toevoegt. Zoals eerder al vermeld, moet je blijven invoegen, ook al kom je al jaren in het gezin. Je kan immers niet tegelijk op alle domeinen dingen toevoegen.

Als je merkt dat er geen poetsproduct in huis is, vraag je niet meteen of je een product mag gaan kopen. Je vraagt beter eerst wat het gezin gewoonlijk gebruikt om te poetsen. Het gesprek over mogelijke poetsproducten kan dan beginnen. Is dat een kwestie van geen geld of van niet weten wat te kopen? En wat wil het gezin nu dat er verder mee gebeurt?

'Ik zou het niet erg vinden om veel katten te hebben, als het niet zo zou stinken. Heb jij daar geen last van?'



De verzorgende heeft het gevoel dat de klad erin zit: het gezin lijkt niet meer vooruit te gaan. Ze voelt haar werk in het gezin aan als routine, ze ziet niets feitelijks meer veranderen. Maar moeder kan dit anders zien. Wil de verzorgende niet teveel en loopt ze daardoor over moeder heen? Voor moeder biedt die routine misschien juist de structuur die ze nodig heeft om te kunnen functioneren. Voor haar is alles in verandering.

Sta regelmatig stil bij het effect van toevoegen. Kan het gezin jouw toevoegende opmerking horen? Zien ze waarin jouw aanpak en handelen verschilt van wat ze gewoon zijn? Wat brengt dat teweeg: erkenning, enthousiasme, verwerping of iets anders?

COMMUNICATIE OVER TOEVOEGEN IS EEN MEERWAARDE

Toevoegen is vooral doen (bv. voordoen, samen inoefenen, laten proberen enz.). Maar als je wil dat toevoegen tot verandering leidt, is communicatie over dat doen een absolute voorwaarde. Je maakt een aanpak bespreekbaar, je benoemt wat je doet, hoe je dat doet en waarom je dat doet. Dat praten is essentieel.

Gezinnen zien immers soms niet dat ze het anders kunnen doen. Ze kunnen wel zien dat het bij de verzorgende vlotter gaat. Maar het is moeilijk om te ontdekken wat de verzorgende dan juist anders doet. Mensen denken eerder dat het aan henzelf ligt (bv. *'Het lukt mij niet. Het lukt de verzorgende wel.'*), dan dat ze het als een handelswijze zien die ze ook zelf zouden 'kunnen' toepassen. Daarom moet de verzorgende op de één of andere manier laten zien dat het een manier van doen is én praten over wat ze doet, hoe ze dat doet en waarom ze dat doet. Dat is niet altijd gemakkelijk want hoe praat je daarover? Zeker in de gezinnen waar dialoog eerder uitzondering is dan regel. Verzorgenden beschikken door de band genomen echter over heel wat mogelijkheden die hen toelaten om niet 'geforceerd' over te komen. Hun taalgebruik sluit meestal nauw aan bij dat van de gezinnen of ze weten zich daarbij aan te sluiten, het praten kan tijdens het doen, 'tussen de soep en de patatten' door.

De coach moet de verzorgenden wel alert maken op het toevoegen, haar bevragen om haar bewust te maken over wat en waar ze toevoegt. De coach moet haar ondersteunen om daarover met het gezin te praten.

JOUW VISIE BINNEN BRENGEN (TOEVOEGEN) ZONDER TE KWETSEN?

Respect hebben voor de leefwereld van de cliënt betekent niet dat je je eigen normen en waarden moet veranderen. Het is belangrijk dat je jouw kijk binnenbrengt. Daarover in gesprek gaan zonder het grote gelijk te willen halen, dat is de uitdaging.

Een andere visie binnenbrengen doe je best **op een passend moment**. Om een betekenisvolle toevoeging te kunnen maken, moet er mentale ruimte zijn en moet de sfeer goed zijn. Je brengt dit best in de vorm van een voorstel dat aansluit bij het gezin zodat het gehoord kan worden én dat genoeg verschilt zodat het opvalt. Bij deze interventie spiegel je de kijk van het gezin aan jouw kijk. Zo breng je een toegevoegde dynamiek in het gesprek.

'We zouden samen opruimen, was afgesproken. Ik zie dat dat voor jou moeilijk is. Wil je erover praten?'

Luisteren, oprechte belangstelling tonen en vragen, het brengt je verder dan een veroordelende tussenkomst over bijvoorbeeld het aantal katten dat ze hebben of over wat ze die katten toestaan. Als je bijvoorbeeld zegt *'Als je nog een kat bijneemt, dan kom ik niet meer'*, dan gaat de deur toe. Probeer daarentegen tot een gelijkwaardige dialoog te komen en zoek daarbij naar de beweegredenen zodat je kan begrijpen waarom die katten belangrijk zijn. Ga in gesprek zodat ze kunnen inbrengen wat ze daar leuk aan vinden, waarom ze dat willen (bv. *'het zijn mijn kindjes'*). Luister naar het gezin en sta open voor wat ze inbrengen, ook al botst dat heel erg met je eigen gevoel van hoe het hoort.

Laat daarbij zien dat je begrijpt wat iets voor het gezin betekent en toon dat je dat respecteert. Probeer m.a.w. door een andere bril te kijken: de bril van het gezin. Maar weet dat je wel van bril kan veranderen maar niet van ogen. Je moet je eigen grondgevoel en waarden niet verloochenen. Je mag dat uiten en binnen brengen op een respectvolle manier (bv. vertellen hoe jij het ziet en voelt of hoe jij dingen doet). Je hanteert het model: eerst invoegen en dan toevoegen. Als het gezin bijvoorbeeld hoog oploopt met katten, dan kan je gerust zeggen dat je niet zo'n kattenliefhebber bent, als je maar laat voelen dat je erin kan komen dat die katten veel kunnen betekenen.

'Ik hou meer van honden dan van katten. Ik laat mijn hond ook in huis omdat ik dat gezellig vind als die er is. Ik zie dat jij je kat ook graag hebt. Je kat mag binnen en je laat ze uit je bord eten als je aan tafel zit. Je verdraagt daar precies veel van?'



Luister eerst en zoek dan samen uit: **kunnen we samen verder?** Met welk doel heeft het gezin Thuiscompagnie ingeschakeld? Kunnen we werken aan die doelstelling, ook als er 10 katten of 13 honden rondlopen, als een hond voortdurend in huis aan het plassen gaat, ... of kan dat niet?

Laat duidelijk zijn, met 13 honden in huis kan je niet poetsen, dan geeft de verzorgende het op. En de verzorgende is niet in het gezin om de rommel van de hond of de kat op te kuisen. Dat is veelal niet de vraag van het gezin. Voor het gezin kunnen die plassen niet belangrijk zijn, anders zouden ze die zelf weg doen of zich generen. Je aanvaardt dat zij dat niet belangrijk vinden en brengt daarbij jouw kijk binnen. Je moet durven zeggen dat je dat niet telkens wil opkuisen en durven zeggen wat je graag zou hebben. Vermijd een beschuldigende of afwijzende toon. Een reactie zoals *'Oei, de hond heeft geplast op mijn pas gewassen vloer! Dat kuis ik wel niet op hoor!'*, of *'Als er geen honden weg gaan, dan kunnen we niet verder.'* roept strijd op. Op die manier geef je impliciet de boodschap dat je het gezin en hun levenswijze afwijst en dat jij de regels in huis wil stellen. Je moet uit de discussie van 'het grote gelijk' blijven want dan ga je een strijd aan en die verlies je altijd: *het zijn 'mijn' honden, het is 'mijn' leven, die honden zijn van 'mij' en 'ik beslis zelf wel wat ik met mijn honden doe. Jij moet me dat niet komen vertellen'.*

Je moet daarentegen komen tot een dialoog. Zie de aanwezigheid van die plassende hond of die 10 katten of 13 honden niet als een probleem, maar als een uitdaging om verbinding te leggen. Ze zorgen voor een situatie die je toelaat om een proces aan te gaan met het gezin, om tot afstemming te komen.

'Als jij die plas opveegt, dan kan ik alvast met stofzuigen beginnen.'

'Vandaag heb ik de plassen van de hond opgeveegd. Ik zou het fijn vinden als je dat morgen zelf doet. Dan kan ik andere dingen doen.'

'Oei, de hond heeft geplast en net nu alles juist proper was. Stoort je dat of is dat het minste van je zorgen?'

'OK, jullie houden van honden, maar tegelijk willen jullie het opgeruimd hebben. Hoe kunnen we dat nu aanpakken? We willen samen een proper huis, daar zijn we het over eens. Maar als de honden blijven loslopen terwijl de verzorgende met nat bezig is, dan krijgen we niks proper omdat de honden daar altijd terug doorlopen. Kan je ze misschien in 1 kamer houden terwijl de verzorgende de andere kamer poetst? Zou dat lukken? Of kunnen we nog iets anders doen?'

Door zo in dialoog te gaan, kan je misschien wel praten over die 13 honden. *'Waarom zijn er zoveel honden? Heb je die allemaal gewild?'* Dat kan leiden tot meer bewustzijn bij het gezin ... *'13 honden is te veel ...'*

Julie (verzorgende): Ik had er goesting in om er samen weer tegen aan te gaan zoals vorige week, maar als ik die honden zie, dan zie ik het niet meer zitten ...

Annemie (moeder): Denk je dat het gemakkelijk is om met al die honden uit wandelen te gaan, omdat jij komt?

Julie: Ik hoor een beetje een verwijt naar mij toe. Maar ik hoor vooral dat dertien honden uitlaten een helse klus is. Zeg je dan ook dat je wel eens goed zou willen doorkuisen, zonder dat de honden in huis zijn?

Annemie: Ik weet wel hoor dat er een grote poetsbeurt nodig is.

Julie: Daar zijn we het over eens. Wat maakt het moeilijk om te regelen dat de honden niet in de weg lopen? Is het omdat het er zoveel zijn of omdat niemand wil meehelpen om de honden uit te laten?

Annemie: Moest Jan [partner] eens uit de zetel komen, dat zou al een verschil maken.

Julie: Kan het zijn dat Jan ook denkt: 'dertien honden, dat wordt me weer een toestand ...'?

Annemie: Ik weet het wel, eigenlijk hebben we het niet meer in de hand. Met de helft minder zou het al iets helemaal anders kunnen zijn.

Julie: Dit geeft me terug wat moed. Hoe krijgen we Jan terug mee aan de slag zodat we ook met het poetswerk kunnen beginnen?

Het kan zijn dat er voor jou een grens is waar je niet over kan. Bijvoorbeeld: 'er moet een hond weg, anders kunnen we niet werken', blijf dan samen zoeken hoe dat dat zou kunnen.

Marie (verzorgende): Ik vind het echt knap dat je besloten hebt niet alle puppy's te houden. Ik weet dat je ze graag bezig ziet. Voor hoeveel puppy's kunnen we een andere plaats zoeken?

Sandra (moeder): Ik wil er zeker nog 2 houden.

Verzorgende: OK, ik wil je wel helpen zoeken naar een plaats voor de vijf andere. Wat vind je belangrijk als je de puppy's wegbrengt?

Sandra: Ik wil niet dat ze doodgemaakt worden.

Marie: En wat nog meer?

Sandra: Het moeten mensen zijn die ook van dieren houden.

TOEVOEGEN IS OPDRACHTEN HERBEKIJKEN EN VERRUIMEN

Toevoegen is laten zien dat er andere manieren van doen zijn. Je kunt dingen tonen, voordoen en je kan over dingen praten. De keuze of ze daar op in willen gaan en op welk moment, ligt bij het gezin. Je kan hen wel vragen of ze het willen proberen. Het gezin weet immers wel dat je niet zomaar bij hen komt om een leuke babbel te slaan.

Meestal is het gezin via de hulpverlening in contact gekomen met Thuiscompagnie. Ze weten echt wel dat niet alles van een leien dakje loopt en dat de hulpverlening daar bezorgd over is. Tijdens de intake is immers samen met hen een overzicht gemaakt van wat goed loopt en wat minder goed. Met het invoegen ga je vooral zoeken naar hun eigen idee van de zaken waaraan gewerkt zal moeten worden. Dat respecteer je. Je gaat daar in het begin mee aan de slag. Maar dat belet je niet om de terreinen waaraan je werkt of de opdrachten waarmee je bezig bent, na verloop van tijd te verruimen. Dat noemen we dan 'mandaat krijgen' om op andere terreinen te mogen werken. Ook dat is toevoegen. Er is niets mis mee als een verzorgende zegt: 'ik ga de eerste weken nog veel dingen alleen doen. Maar vanaf volgende maand gaan we de taken verdelen. Hoe heb jij dat poetsen tot nu toe klaargekregen? Hoe ruim je op? Je hebt nooit opgeruimd? Wat deed je dan eerst vóór je met dweilen begon?'

Ik verwacht heus wel dat die hulpverlener met een boodschap komt. Maar ik wil ook wel steun, want anders had ik hem niet binnengelaten. Dus elke keer als ik die hulpverlener zie, denk ik: nu gaat het komen; nu gaat die zeggen wat ik moet veranderen. En dat gevoel geeft stress want ik weet niet of ik daar al klaar voor ben. (Odetta ervaringsdeskundige TAO)

TOEVOEGEN OP MAAT

AFGESTEMD OP HET GEZIN EN OP DE SITUATIE

Wat je toevoegt (het model, de manier van doen, de aanpak) moet door het gezin ervaren worden als iets dat voor hen haalbaar is. Het moet aansluiten bij wat zij willen en kunnen. Wat je binnenbrengt, moet werken voor het gezin. Bedenk daarbij dat wat in het ene gezin werkt, niet (altijd) in een ander gezin werkt.

We willen duurzame verandering. Dus moeten we zorgen dat wat we toevoegen zuurstof krijgt en verder kan gaan als we er na verloop van tijd niet meer zijn. De positieve verandering moet kunnen volgehouden worden. Het moet dus op maat zijn.



De kinderen zijn gedurende de hele zomervakantie niet buiten geweest. Ze speelden de hele tijd games. De verzorgende had vooraf met het gezin een schema op papier gezet: maandag en dinsdag geen games, woensdag 2 uur games. Maar dat was uitgelopen op een complete chaos. De kinderen luisterden helemaal niet meer. De regel 'geen games' was niet haalbaar. Het kostte Louisa en Jean veel te veel om die regel consequent te hanteren. Het leverde hen meer op om de regel los te laten, want dan waren de kinderen rustig.

Wat is dan wel haalbaar? Louisa vond het toch belangrijk dat de kinderen af en toe buiten kwamen. Het idee om elke dag een kwartiertje samen buiten te gaan spelen, kwam van haar. En dat lukte wel.

Wat iemand doet, geeft aan in hoeverre iemand iets kan of wil met de verandering die je hebt binnengebracht (bv. een andere kijk, een ander model, een andere manier van doen). Maar oordeel niet te snel. In het voorbeeld hierboven zou je kunnen besluiten: *'Ze houden zich niet aan het schema dat we hebben afgesproken, dus zijn ze niet voldoende gemotiveerd'*. Maar is dat zo? Alleen door daarover met de ouders te praten, kom je te weten wat er achter dat gedrag zit.

Vragen die je altijd moet stellen zijn:

- Wat betekent dat gedrag voor de cliënt, voor het gezin?
- Wat drukt de cliënt er mee uit?
- Wat vertelt het over de relatie tussen de cliënt/het gezin en de verzorgende/coach?

Gedrag is een belangrijk indicator om te kijken of datgene wat je toevoegt, wordt aangenomen. Je kan er veel uit afleiden, maar laat je niet leiden door veronderstellingen. Je moet dus verder kijken dan wat dat gedrag op het eerste zicht voor je betekent. Praat erover en vraag er naar. Probeer meer inzicht te krijgen in het waarom van dat gedrag. Met dat inzicht kan je invullen wat toevoegen op maat betekent voor dit gezin in deze situatie.

ALLES OP ZIJN TIJD

Je moet verandering de tijd geven en het gezin positief blijven benaderen. Ups en downs komen, net zoals in andere ondersteunings- of behandelingstrajecten, ook in Thuiscompagnie voor. Je kan zien dat je beweging brengt:

- als de relatie met de verzorgende goed blijft, als er zich een vertrouwensband ontwikkelt,
- als de sfeer in huis verandert (bv. minder spanning, minder drukte, minder boosheid enz.),
- als er materiële dingen veranderen (bv. de gang blijft vrij van dozen, de afwas stapelt zich niet meer op enz.).



De verzorgende heeft meer dan een jaar in een gezin met twee nesten poezen gewerkt. Die poezen bleven maar rondlopen. Dat wekte veel irritatie bij de verzorgende. Het gezin, fervente dierenliefhebbers, zag het probleem niet. Ze dachten dat ze wel iemand voor hun poesjes zouden vinden. Dat bleek ijdele hoop. Toen de poesjes groter werden, begonnen ze ook de gezinsleden in de weg te lopen. Daardoor kon de coach wel met hen over de poezen praten. Uit dat gesprek bleek dat ze ervan overtuigd waren dat het dierenasiel de poezen zou doden. De coach zocht samen met het gezin op internet op hoe het asiel werkt. Daar staat dat het asiel alle poezen in leven laat tenzij de poezen een ziekte hebben. Het gezin was nu bereid om een aantal poezen naar het asiel te brengen. Ze hebben dat ook effectief gedaan.

Om nieuwe dingen te kunnen binnenlaten, is een vorm van mentale rust nodig of ruimte in het hoofd. Hoe graag je ook 'resultaten' wil tonen van je aanwezigheid in het gezin, het gezin kan maar iets veranderen als ze zich bewust zijn van de situatie, beseffen in welke richting de verandering kan gaan en dus een alternatief hebben dat ze haalbaar vinden.

De beslissing om dingen te veranderen moet je bij het gezin laten. Daar is altijd dialoog, tijd en geduld voor nodig. Soms kan er confrontatie nodig zijn om iets in beweging te krijgen. Maar die confrontatie (zie pagina 258) kan je pas aangaan als er een sterke vertrouwensband is.

OPBOUW VAN EEN ONDERSTEUNEND EN RICHTINGGEVEND GESPREK

Vooraleer je een nieuw gezichtspunt kan inbrengen, maak je eerst duidelijk dat je je gesprekspartner hebt gehoord en begrijpt wat iets voor hem betekent (invoegen). Dat geldt voor alle gesprekken, met wie je ze ook voert (bv. gezin, verzorgende, je kinderen, je partner, je collega, je baas, je buur enz.). Achtereenvolgens ga je tijdens het invoegen luisteren, erkenning geven, ordenen en verbreden. We illustreren dit aan de hand van een coachingsgesprek met een verzorgende.

Door goed te luisteren, geef je de verzorgende erkenning en kan ze op verhaal komen. Om mensen niet te verliezen moet je hen immers een platform geven om hun verhaal, hun visie te vertellen. Maak duidelijk dat je hebt gehoord wat ze zegt. In deze fase ga je nog geen vragen stellen. Tenzij de verzorgende niet spontaan tot een verhaal kan komen, dan kan en moet je haar helpen om te vertellen. Laat de verzorgende spontaan praten en haar verhaal vertellen vanuit haar beleving en wat het bij haar oproept. Geef regelmatig terug wat je hoort in het verhaal (=parafraseren) en toets af of je dat goed begrepen hebt. Laat zien dat je haar begrijpt, benoem haar beleving. Je moet het daarom niet met haar eens zijn. Geef je geen erkenning, dan roep je weerstand op en daardoor kunnen nieuwe gezichtspunten niet binnenkomen.

Geef richting aan het verhaal. Door gerichte vragen te stellen kan je bij bepaalde thema's komen. Door elementen uit het verhaal te ordenen, geef je structuur aan het gesprek.

Je zegt dat je snel kan werken. Tegen 12:00 uur heb je het hele huis aan kant. Dan ben je er nogal door moeten vliegen. Heb je dan wel tijd om eens een koffie te drinken?

Je kan gaan verbreden naar het aanvankelijk doel: waarom komen we eigenlijk in dat gezin? Weet je nog wat we wilden proberen? Of je kan bruggetjes maken: en waren de kinderen er bij? Zo kom je op een punt waarop je kan toevoegen. Je kan de verzorgende nu vragen om stil te staan bij de cliënt en wat die wil. Je brengt het perspectief van de cliënt in. Je geeft dat een plek in een ruimer geheel.

Marie heeft drie kinderen. Ze reageert de laatste tijd behoorlijk nukkig op de verzorgende. Ze heeft laten horen dat de verzorgende geen pannenkoeken meer moet bakken of van die zever, maar haar meer moet helpen met opruimen. De verzorgende heeft een goede band met de kinderen. Die hebben graag dat ze komt.

Ik hoor je zeggen, het gaat heel goed. Is Marie ook zo tevreden? Op welke vlakken is ze heel tevreden? En waar zou ze het moeilijk mee kunnen hebben?
Als de kinderen thuis komen van school, dan komen ze vanzelf naar jou. Dat is wel fijn dat dat zo goed klikt. Wat doet moeder dan als jij met de kinderen bezig bent? Hoe zou die zich voelen?

Door stil te staan bij het perspectief van de cliënt, tast je af of de verzorgende zelf kan zien dat ze 'te vlug' gaat. Kan ze dat zelf opnemen of loopt ze daarop vast? Je kan verder verbreden en het perspectief van de omgeving inbrengen.

Je kan stil staan bij de regels en de afspraken van de dienst. Zo breng je het organisatieperspectief binnen en voeg je toe rond zaken die je in beweging wil brengen.

Wanneer jij er niet bent, wie vangt dan de kinderen op? Je speelt met de kinderen, zeg je. Is er nog iemand anders die af en toe met de kinderen speelt?

Op deze manier bekijk je vanuit een meerzijdige partijdigheid, samen met de verzorgende, de situatie. Eerst kijk je mee door de ogen van de verzorgende, dan neem je haar mee naar het perspectief van het gezin en de bredere omgeving. Vervolgens kan je vanuit een gedeelde kijk samen zoeken hoe je het verder kan aanpakken.

Verzorgende: Ik duw Marie aan de kant? Wat kan ik dan doen om haar niet dat gevoel te geven?

Coach: Wat zou mogelijk zijn denk je?

Verzorgende: Ik kan haar meer betrekken als ik iets met de kinderen doe.

Coach: Heb je dat al geprobeerd?

Verzorgende: Ja, maar toen zei ze dat het haar toch niet zou lukken.

Coach: Marie toont haar onmacht. Wat kan je nog doen? Kan je erover praten met Marie? Misschien kan het interessant zijn om samen de kinderen op te vangen?

Verzorgende: Dat Marie bijvoorbeeld het vieruurtje binnen brengt?



6. SPIEGELEN

‘Het gezin uitdagen in hun verantwoordelijkheden, het ontdekken van hun basisvaardigheden, de invulling van het procesgericht werken, het veronderstelt allemaal dat er op een open manier gepraat kan worden. Voor ons als begeleider betekent dit dat we elke confrontatie die wij nodig vinden aan het gezin kunnen aanbieden. De gezinsleden zijn voor ons volwaardige mensen die het verdienen om met onze waarheid geconfronteerd te worden. Confrontatie wordt op deze manier juist een uiting van respect voor de waardigheid van de ander. Omwille van de negatieve betekenis van confronteren, gebruiken we hiervoor het beeld van het spiegelen.’

(Broos, 1994, p 153 e.v.; De Cirkel 1996).

SPIEGELS VAN ZICHZELF, VAN DERDEN EN JEZELF

Er zijn drie manieren van spiegelen: je kan mensen spiegels voorhouden van zichzelf, van derden en van jezelf. De voorbeelden hieronder illustreren hoe je kan spiegelen.

Spiegels van zichzelf

- Ik hoor dat je jezelf helemaal naar beneden trekt. Zie je dat zelf ook zo?
- Ik merk dat je het heel hard buiten jezelf legt. Merk je dat zelf ook?

Spiegels van derden: je spiegelt over een concrete derde of vanuit een ‘men-perspectief’

- Ik zie hoe jouw zoontje zijn best doet om op tijd op te ruimen.
- Ik zag dat jouw man heel opgelucht was toen je het hem rechtstreeks vertelde.
- Leerkrachten vinden het heel belangrijk dat ouders naar een oudercontact komen, of minstens laten weten dat ze niet kunnen komen. Anders denken ze dat ouders niet geïnteresseerd zijn in de school van hun kinderen.

Spiegels van jezelf: je spiegelt wat je zelf ervaart in het contact met het gezin

- De manier waarom je nu naar mij reageert, zorgt ervoor dat ik schrik krijg.
- Wat je mij nu vertelt, grijpt mij heel erg hard aan.

De beslissing om dingen te veranderen moet je altijd bij het gezin laten. Soms kan ‘spiegelen’ nodig zijn om beweging te krijgen. Dat spiegelen zal echter alleen effect hebben als er vertrouwen is.

Je kan mensen wakker schudden door duidelijk te maken dat wat zij denken en willen niet overeenkomt met wat ze doen. Of door tegen hen te zeggen wat je al in positieve zin hebt zien veranderen.



Je zegt: *'Ik wil dat mijn zoon me respecteert, daarom sla ik hem'*. Maar als je zoon dan doet wat jij zegt, doet hij dat uit angst en niet uit respect voor jou. Slaan werkt dus niet om respect te krijgen. Slaan werkt niet om te bereiken wat je wil. Als de vader dan zegt *'Zo had ik dat nog nooit bekeken'*, dan is het moment daar om te zoeken naar alternatieven.

Als je vaststelt dat de katten in de kinderkamer slapen en er hun behoefte doen, kan je de ouders confronteren met de gevolgen daarvan voor de kinderen op school.

'Ik zie dat je de kinderen aanspreekt als ze van school komen. Dat deed je een half jaar geleden nooit, hé?'

'Je zegt dat er niets veranderd is, maar nu zie ik toch al minstens drie weken geen snoeppapiertjes meer op de grond liggen.'

Spiegelen als de tijd rijp is

Toen de thuisbegeleidingsdienst vroeg om een verzorgende in een gezin in te schakelen, was daar pas een grote opruimactie gebeurd. De verwachting van de thuisbegeleidingsdienst en de andere hulpverleners was duidelijk: men verwachtte dat de verzorgende het gezin zou leren de afval te sorteren en de vuilzakken buiten te zetten. De verzorgende is een jaar aan de slag geweest in het gezin. Ze heeft veel bereikt in het gezin: de kasten werden opgeruimd en uitgewassen, de muizen verdwenen, er werden sloten op de deuren gezet, de slaapkamers werden in orde gebracht, de was werd gedaan en de gestreken was werd opgeborgen. Maar al die tijd mocht de verzorgende in één kamer niet komen. Dat was de kamer waar de vuilniszakken stonden. Die kamer was met een lintje gesloten en duidelijk 'verboden terrein'. Telkens als de verzorgende vroeg hoe het ging met de vuilniszakken, kreeg ze als antwoord dat dat prima ging en ze zich daar niet druk over moest maken. Na een jaar waren er opnieuw muizen. In dat ene kamertje was de afval van een jaar gestockeerd.

We zijn er vanuit gegaan dat het gezin zelf het opstapelen van afval als een probleem zag. We hebben dat nooit terdege getoetst. We hebben niet stilgestaan bij de vraag welke betekenis het verzamelen van vuilniszakken heeft voor hen. We hebben met hen geen balans opgemaakt die hen inzicht kon geven in de voor- en nadelen van die opeenstapeling van vuil. In dit geval heeft dat geleid tot een confrontatie. De verzorgende heeft teleurgesteld afgehaakt. Maar de coach heeft dit aangegrepen om met het gezin te praten over de reden van het afhaken van de verzorgende (waarmee het goed klikte). Het gezin wil verder hulp van Thuiscompagnie en gaat akkoord met de voorwaarde dat de verzorgende zich met het huisvuil mag bemoeien. De dienst kon die voorwaarde alleen opleggen omdat de eerste verzorgende in de afgelopen 30 maanden vertrouwen heeft opgebouwd en het gezin zich altijd betrokken heeft gevoeld bij wat de verzorgende deed. Er gaat nu een nieuwe verzorgende starten. Dat is een nieuwe stap in het veranderingsproces.

De eerste verzorgende heeft al die tijd niets durven zeggen over de 'verboden kamer' uit vrees dat het gezin haar niet meer graag zou zien. Dit was haar valkuil. Ze offerde zich op om graag gezien te zijn. Daardoor kon het gezin zijn strategie van wegmoffelen handhaven. Ten slotte kon de verzorgende het niet meer aanzien dat de kinderen in die rotzooi moesten opgroeien. De verzorgende was vooral geraakt door het feit dat er steeds gezegd werd dat er geen probleem met het afval was. Ze voelde zich bedrogen door het gezin.

De coach stelt zich de vraag of ze er verkeerd aan gedaan heeft om zich bij aanvang neer te leggen bij het verbod om in één kamer te komen. Maar wellicht was het proces van een jaar en zes maanden wel nodig om te kunnen zeggen wat ze nu heeft gezegd, zonder meteen buiten te vliegen.

Uit deze situatie leren we dat 'harde boodschappen' gegeven kunnen worden en dat je 'voorwaarden' aan de ondersteuning kan koppelen als:

- er een vertrouwensbasis is: het gezin moet zich gerespecteerd weten (zonder invoegen gaat het niet),
- het gezin de komst van de verzorgende als steunend ervaart (en niet als bemoeienis),
- er ruimte om in dialoog te gaan wordt gecreëerd,
- je van het gezin het mandaat krijgt om hen te ondersteunen.

Zelfs als het misloopt (de verzorgende wordt buitengezet of ziet het zelf niet meer zitten), kan wat teweeggebracht is (en wellicht niet zichtbaar is) een voordeel zijn voor de volgende hulpverlener die komt. Een conflict kan doorwerken en toch verandering in gang zetten. Een mislukte toevoeging (een toevoeging die niet door het gezin is opgenomen) kan achteraf toch nog betekenis hebben. De verzorgende en de coach leren daar altijd iets uit, het gezin ook.

De vrouw wil niet dat de verzorgende wast en strijkt. Ze zegt dat ze dat zelf wil doen. Maar het gebeurt niet. De verzorgende wordt daar onrustig van.

Als coach beluister je de frustratie van de verzorgende. Misschien is de vrouw zich er niet van bewust dat ze de strijk en de was nooit doet? Misschien moeten we het haar leren zien? Je kan gerust zeggen: *'Er ligt zo'n grote hoop was, je zei dat je die zelf wilde doen. Maar wat maakt dat het niet lukt?'*

Je moet je bezorgdheid laten zien. Mensen willen soms duidelijk maken dat er nog iets is dat ze zelf kunnen doen. Soms hebben ze geen energie om daaraan te beginnen. En dan is het fijn als iemand zegt: *'Ik heb nog een half uurtje over, zal ik je helpen met sorteren?'*



7. MEERZIJDIGE PARTIJDIGHEID

MEERZIJDIGE PARTIJDIG ZIJN EN VERBINDEND WERKEN

Binnen het contextueel denken is meerzijdige partijdig zijn een techniek waarbij je achtereenvolgens met de verschillende gezinsleden naar hun verhaal kijkt en ieder zijn verhaal vanuit zijn beleving laat vertellen. Je gaat achter iedereen staan en probeert afwisselend ieders behoefte, gevoel enz. te verwoorden (parafraseren). Je geeft niemand gelijk of ongelijk, maar geeft erkenning aan iedere zienswijze. Je doet alle gezinsleden naar elkaar luisteren. Als gezinsleden begrijpen en aanvaarden dat ieder zijn eigen waarheid heeft, dan kan dit tot meer begrip en minder loyaliteitsconflicten leiden. Deze techniek vraagt veel tijd en veronderstelt behoorlijk wat communicatieve vaardigheden.

In Thuiscompagnie doen we een beroep op ‘meerzijdige partijdigheid’ maar gaan we geen gesprekken met alle gezinsleden tegelijk voeren. We beseffen wel heel goed dat er verschillende belangen zijn en dat iedere partij zijn waarheid heeft. We focussen vooral op wat mensen gemeenschappelijk hebben, op die dingen die verbindend kunnen werken.

Verzorgenden worden voor een stuk deel van het gezin: ze krijgen er een plaats en zitten er middenin. Het is bijna onmogelijk om vanuit die positie steeds meerzijdig partijdig te zijn. Onbewust sluit je beter aan bij de meest gekwetste of diegene die je visie deelt of diegene waarmee je het vlotst kan praten of samenwerken. Verzorgenden zullen over het algemeen vlugger aansluiten bij de moeder en de kinderen dan bij de man in het gezin. Zo ontstaan er soms onbedoeld coalities of krijgt de man het gevoel dat er wordt ‘samenge-spannen’ tegen hem. Als je daar niets mee doet, is het risico groot dat, onder druk van de man, de vraag naar ondersteuning door het gezin wordt afgeblazen.

De verzorgende zegt nu niet specifiek van ‘gaat gij weg’, nee dat niet. Zij [moeder] zegt dan tegen mij: ‘he Robert, gaat gij wandelen. Wij zijn hier nu bezig, wij zijn met ons twee bezig.’ En dan denk ik in mijn eigen, betrek mij daar evengoed bij. (vader Robert)

De verzorgende komt altijd in het gezin op dagen dat de man er niet is. Zijn echtgenote doet meermaals haar beklag over haar echtgenoot. Hoe kan de verzorgende het perspectief van de man toch inbrengen?

Je kan werken met de truc van ‘de lege stoel’. Tijdens het gesprek vraag je bijvoorbeeld: *‘Ja, dat is hoe jij het ziet. Kijkt je man er ook zo naar? Hoe gaat je man reageren denk je? Wat gaat je man daarvan zeggen? Zal je man daarmee akkoord gaan? Wat zou hij dan wel belangrijk vinden?’* Van daaruit kan je zoeken naar wat hen bindt.

Een verzorgende werkt in een gezin met een jongvolwassen dochter, Els. Er is ruzie geweest tussen Els en haar moeder. Els heeft verdriet en troost nodig. Haar moeder geeft die niet. Kan de verzorgende dan die dochter troosten?

Je kan er onmogelijk tegelijk zijn voor moeder en dochter. Maar vóór je zelf de stap naar het kind zet, kan je de moeder daar via een vraag bij betrekken (bv. 'Mag ik ...?', 'Wil jij ...?'). Op die manier kan je het principe van meerzijdig partijdig zijn toepassen.

Verzorgende tegen moeder: Ik zie dat Els erg ongelukkig is. Ze trekt het zich erg aan als je boos bent. Ze vindt het belangrijk dat je tevreden over haar bent. Vind je het OK dat ik even met haar ga praten?
Verzorgende tegen moeder: Je woorden hebben veel indruk op haar gemaakt. Els hecht veel waarde aan wat je zegt, anders zou ze nu niet zo verdrietig zijn. Kan /wil jij Els troosten?

Als je op lange termijn in het gezin wil blijven werken, moet je erover waken dat je op zo'n moment geen partij kiest. Als je spontaan de dochter troost, zonder de moeder daarbij te betrekken, dan kan moeder dat interpreteren alsof je positie kiest: haar dochter en jij tegen haar als moeder. Je loopt daarenboven het risico dat moeder wordt bevestigd in haar eigen falen (bv. 'Ik ben niet in staat om met mijn dochter te communiceren, maar de verzorgende kan het wel'). Vóór je dus een stap naar de dochter zet, ga je op één of andere manier een verbinding moeten leggen met moeder:

- je geeft erkenning dat het voor moeder lastig of frustrerend moet zijn,
- je vraagt op een passende manier een mandaat om naar dochter toe te stappen,
- in het contact met de dochter ga je niet volop mee in de verwijten naar de moeder. Je toont begrip, maar probeert aan de dochter de context en de gevoelens en drijfveren van haar moeder te tonen.

Sylvia wil dat haar kinderen het beter hebben en niet dezelfde fouten maken als zij. Daarom wil ze dat haar dochter van 17 zelf haar eigen strijk doet. Maar Sylvia kan zelf niet strijken. Bij de zoveelste ruzie smijdt de dochter dat in haar gezicht: 'Je strijkt zelf niet'. Sylvia is in alle staten. Wat kan de verzorgende in deze situatie doen?

Waarom verwacht Sylvia van haar dochter dat ze de strijk doet, terwijl ze die zelf nooit doet? Wat maakt dat Sylvia dat niet van zichzelf ziet? Als je niet 'meerzijdig partijdig' denkt, kan je spontane reactie de hulpverlening op lange termijn onmogelijk maken.

- Als je tegen de dochter zegt 'Ik zal wel vlug de strijk voor jou doen', dan kan moeder dit ervaren als een geheim verbond dat tegen haar is gericht.
- Als je tegen de dochter zegt 'Een meisje van 17 is oud genoeg om haar eigen kleren te strijken. Ik zou er maar rap aan beginnen', positioneer je jezelf aan de kant van de moeder, tegen de dochter.

Als je je meerzijdig partijdig opstelt, dan gebruik je dit voorval als aanleiding om de zienswijze van moeder aan de dochter uit te leggen. Je zegt niet dat mama gelijk heeft, je laat de dochter de mogelijkheid om na te denken over wat ze zelf wil.

Verzorgende tegen dochter: 'Ik hoor je moeder zeggen dat ze wil dat je voor jezelf kan zorgen. Ik hoor daarin dat ze gelooft dat jij dat kan. Jij zegt dan tegen haar 'Jij doet nooit de strijk zelf'. Vind jij echt dat je moeder zelf eerst moet kunnen strijken vóór jij dat wil leren? Wat vind je zelf belangrijk om op je eigen benen te kunnen staan?'



8. EEN GEDEELDE KIJK OP DOELEN

Thuiscompagnie vertrekt niet van een diagnosestelling waaruit automatisch een op beperkte termijn af te werken stappenplan volgt. We kiezen voor een participatief stappenplan. We willen gezinnen een ondersteuning geven die ruimte laat voor hun inbreng, hun verwachtingen en hun prioriteiten. Onze eerste taak is zicht krijgen op het leefwereldperspectief van het gezin, op hun betekenisgeving, op hun krachten om van daaruit de kansen op krachtgerichte ontwikkeling te ontdekken. De doelen zijn de thema's waar het gezin samen met de verzorgende aan wil werken.

TIJD NEMEN OM AAN ELKAAR TE WENNEN

Vóór de effectieve start van de hulp kan je beter geen expliciete doelen vastleggen. Het zou bovendien aartsmoelijk zijn. In de beginfase ligt de nadruk voornamelijk op het aftasten en verkennen. De meeste gezinnen hebben bij de intake vooral nood aan rust en een vertrouwensfiguur in plaats van alweer een nieuw begeleidingsplan. Geef elkaar eerst de tijd om aan elkaar gewoon te worden.

Het toelaten van de verzorgende in huis kan een doel op zich zijn zonder dat dat expliciet geformuleerd moet worden. Komen tot een verbinding tussen verzorgende en gezin is dé uitdaging in de beginfase. Het vertrouwen moet groeien vooraleer de verzorgende aan de meer praktische zaken kan beginnen. Pas als de verzorgende zich op een niet-bevoogdende manier kan verbinden met één of meerdere gezinsleden, zullen de doelen stapsgewijs helderder worden.

'Je mag me altijd iets leren ... als je me eerst leert kennen'. (Odette, ervaringsdeskundige TAO)

Er zijn verschillende manieren om de situatie te exploreren. In een van de voorgaande punten, 'dialogo vanuit een krachtenperspectief', vind je bijvoorbeeld een reeks van vragen die je inspireren bij het exploreren van de gezinssituatie en de samenhang tussen krachten en problemen. Je hoeft niet altijd zo expliciet aan de slag te gaan. De verzorgende zal in het dagdagelijks leven automatisch geconfronteerd worden met de punten waarmee het gezin in de knoop zit. Daarover vanuit verwondering in gesprek gaan met de gezinsleden is een ideale basis om tot doelen te komen.

ZOEK EEN TAAL OM MET HET GEZIN OVER DOELEN TE SPREKEN

Het is niet gemakkelijk om de juiste woorden te vinden om over doelen te praten. De term alleen al schrikt af en roept misschien meteen de angst om te falen op. Als je in een gezin van start gaat, zijn er dikwijls meerdere taken waarbij ondersteuning gewenst is. Die praktische vragen meteen koppelen aan doelen versterkt de indruk dat jij vindt dat het gezin 'het niet kan' of 'het tot nu toe niet goed heeft gedaan'.

'Waar wil je beter in worden' of 'Wat wil je samen met de verzorgende doen' klinkt een stuk positiever. Voor gezinnen is het niet gemakkelijk om een doel te formuleren. Eens de verzorgende een tijdje bezig is in het gezin (opstartfase), komen de doelen vanzelf. Doordat de verzorgenden wekelijks in de gezinnen meedraaien, zien zij waar de hoogste noden liggen. Verzorgenden kunnen het gezin dus ondersteunen om doelen te formuleren.

Daarnaast kunnen de verzorgenden de coach helpen om een gemeenschappelijke taal te vinden om zaken bespreekbaar te maken. Ze kunnen daarvoor terugvallen op wat ze in het gezin zien en horen. Ze kunnen de woorden gebruiken die ze in het gezin horen.

Stel verdiepende vragen om bij de interne motivatie te komen. Waarom zou iemand zijn huishouden op een andere manier willen doen? Bevraag waarom het tot nu toe op deze manier is gebeurd. Elke manier heeft immers zijn betekenis en waarde voor het gezin. Je moet proberen om de betekenis van het 'anders doen' naar boven te halen. Probeer te achterhalen welke positieve aspecten voor het gezin verbonden zijn aan hun huidige werkwijze of aanpak.

Houd rekening met de structurele tekorten: streef geen doelstellingen na die niet haalbaar zijn omdat de materiële omstandigheden het niet toelaten. Als je met 2 volwassenen en 4 kinderen moet leven in een leefruimte van 5 m² kan je niet leren om 'alles netjes op te ruimen'. Opruimen is dan structureel onmogelijk.

NIET TEVEEL OP KORTE TIJD WILLEN

Doelen zijn een instrument om de verandering in gezinnen zichtbaar te maken en om stil te staan bij wat cliënten zelf willen: de doelen zijn echter geen 'doel op zich'. Want dat vergroot de druk om 'resultaten' te zien. Aangezien toevoegen niet kan zonder invoegen, is het niet verwonderlijk dat de realisatie van doelen de nodige tijd vraagt. Je moet er van uit gaan dat zeker in de eerste fases van het ondersteuningsproces die resultaten niet spectaculair zullen zijn. De vooruitgang kan zich op verschillende gebieden en in de kleinste dingen manifesteren, maar zal daarom niet voor iedereen onmiddellijk zichtbaar zijn. Voor hulpverleners die slechts sporadisch contact hebben met het gezin, is het vaak moeilijker om de kleine vooruitgang die geboekt is, te kunnen zien. Zo is bijvoorbeeld de groei die bereikt is op het relationele niveau, niet altijd zichtbaar voor de buitenwereld. Maak dus aan andere hulpverleners duidelijk dat het realiseren van verbinding een onmisbaar aspect is van deze vorm van gezinszorg dat tijd vraagt (zie Positief herkadereën, Invoegen en toevoegen). Sommige gezinnen zullen blijvend op ondersteuning aangewezen zijn. De vooruitgang zit dan in het samen dingen doen, tot een consensus komen, samen stappen zetten.

DOELBEPALING

Doelen kunnen zich op drie niveaus situeren

- het aanleren van vaardigheden,
- het omgaan met storingen (cf. mensen doen soms dingen vanuit de storingen in hun leven),
- emotioneel vlak (cf. als mensen zich niet goed in hun vel voelen).

Doelen kan je nooit los zien van de concrete omstandigheden. De omstandigheden bepalen mee wat prioritair is en waaraan gewerkt kan worden.

De coach komt op bezoek voor de intake. Sofie geeft op dat moment een heel slome indruk. Gaandeweg het gesprek merkt de coach dat er een glas in scherven op de grond ligt. Sofie reageert niet als de kinderen (met blote voeten) in de buurt van dat glas komen.

Deze situatie heeft niets te maken met een gebrek aan vaardigheden. Bijeenvegen van glas kan iedereen. Het is niet omdat Sofie met het verkeerde been uit bed is gestapt vandaag. Dat kan niet de enige reden zijn om het glas niet op te veegen als je kinderen er rond lopen. Er is hier sprake van een verstoring bij Sofie. Sofie daarin begeleiden is een taak voor specialisten uit de geestelijke gezondheidszorg. Misschien moet de verzorgende in dit geval ‘vanuit de zorg voor de kinderen’ met moeder aan de slag om deze concrete zaken aan te pakken (bv. vraag de buurvrouw, bel naar...), eerder dan met Sofie.

Zorg dat de doelstellingen die je samen met het gezin en de verzorgende formuleert voor hen beiden haalbaar zijn. In plaats van één groot einddoel in het vooruitzicht te stellen, ga je beter op zoek naar tussendoelen. Het resultaat oogt dan misschien niet zo spectaculair voor buitenstaanders (en andere hulpverleners) maar elke stap kan dan wel als een succes in de verf worden gezet. Dat is voor beiden enorm versterkend. Bekijk altijd of de randvoorwaarden aanwezig zijn om een doel te kunnen halen (zie hoofdstuk 6).

Als ge dan een minder goede dag hebt, van kijk, dat is niet goed gegaan en dat is niet gegaan en ik kan dat niet. Ja, dat ze zegt: ‘Ja maar Lelie, denkt ge dat dat bij een ander allemaal op één twee drie gaat? Dat is overal, ge moogt zo een keer een dag hebben. Maar kom, nu gaan we dat terug aanpakken en waar gaan we aan beginnen? Waar wilt ge dat we?’ Dat wordt ook gevraagd van ‘Wat wilt ge en wat wilt ge dat er gedaan wordt?’ En als er bijvoorbeeld, als ge zegt van dat is te veel voor aan te beginnen, vindt ge niet dat we eerst dat of dat voor aan te beginnen? ‘Alle wat vindt ge daar zelf van?’ Dus die laten u zelf ook nadenken over die dingetjes. (moeder Lelie)

SCHAALVRAGEN ALS HULPMIDDEL

Een hulpmiddel om doelstellingen van mensen duidelijker te krijgen, zijn schaalvragen. Schaalvragen werken bij cliënten die op een gefaseerde en meetbare manier denken rond problemen en situaties (bv. ‘Mijn humeur staat op nul vandaag.’). Je vraagt hen om zich op een lijn van 0 tot 10 te situeren. Je kan hen mentaal en verbaal die oefening laten maken of je kan fysiek, op een blad papier, een lijn trekken en hen vragen om een kruisje te zetten. In beide gevallen leg je de betekenis van deze cijfers uit. Bijvoorbeeld:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
cijfer 0 staat voor <ul style="list-style-type: none"> • heel ontevreden over ... • geen motivatie om met probleem aan de slag te gaan • geen vertrouwen dat er verbetering kan komen • situatie waarin nog niets is gerealiseerd van de gewenste situatie • slechtste moment dat je kent 						cijfer 10 staat voor <ul style="list-style-type: none"> • heel tevreden over ... • grote motivatie • (bv. ‘ik heb er alles voor over’) • groot vertrouwen • gewenste situatie bereikt • beste moment dat je kent • (bv. problemen waarvoor je Thuiscompagnie hebt gevraagd zijn (voldoende) opgelost) 				

Je kan daarmee verder exploreren. Als de cliënt zich op die lijn gesitueerd heeft, dan kan je vragen hoe het gelukt is om van 0 naar die plaats (bv. 4 of 6) te komen. Wat heeft er vooral geholpen? Via deze weg kan je krachten en hulpbronnen ontdekken: samen leer je wat er gewerkt heeft, welke hulpmiddelen er zijn, wat als steun ervaren wordt enz. Of je kan vragen: Wanneer

zou je jezelf een trapje hoger plaatsen? Wat zou er dan veranderd moeten zijn? Waaraan zou je merken dat je een trapje opgeschoven bent? Op die manier wordt de schaal een hulpmiddel om je te concentreren op kleine volgende stappen. Bovendien helpt het mensen die gemakkelijk zwart-wit denken om wat te nuanceren. De schaal maakt duidelijk wat al bereikt is. Daardoor kan er weer hoop en vertrouwen groeien.

Vragen die je daarbij kan stellen zijn

- Wat zit er in die 4? Waarom geef je een 4?
- Hoe is het je gelukt al op een 4 te zitten? Hoe ziet een 5 eruit?
- Waar (bij welk cijfer) wil je uitkomen?
- Hoe zou je op die schaal een cijfer hoger kunnen komen. Wat is er nodig om een cijfer hoger te komen?
- Hoe lukt het anderen om een cijfer hoger te komen?
- Waaraan zou je straks zien/merken dat je van een 4 naar een 5 bent gekomen?
- Wat zou voor jou het eerste signaal zijn dat je op de goede weg zit?
- Hoe is het je gelukt om op een '4' te blijven/stabiel te blijven?
- Als het cijfer lager is, hoe is het je eerder gelukt om van een laag cijfer weer naar een hoger cijfer te komen?
- Wat maakt dat je al zoveel vertrouwen/motivatie hebt? Of: hoe lukt het je om al/nog zoveel vertrouwen/motivatie te hebben?
- Stel, je partner verandert al in de richting die je wilt, wat zou je zelf dan anders doen?
- Hoe lukt het je ongewenst gedrag te stoppen, hoe doe je dat?



9. DE DRAAGLAST-DRAAGKRACHTBALANS

Als je veel steun hebt, dan kan je meer lasten dragen dan wanneer je weinig steun hebt. De balans van draaglast en draagkracht maak je samen met het gezin/de verzorgende. Het is een techniek die toelaat de krachten en beschermende factoren die het gezin heeft, te positioneren ten aanzien van de lasten, de kwetsuren en de risicofactoren.

Je vertrekt van een lijn. Boven de lijn komen alle zaken waar de gesprekspartner zwaar aan tilt, wat moeilijk is voor hem, waar hij onder lijdt. Je krijgt een overzicht van de zaken die het leven in het gezin moeilijk maken. Onder de lijn komen die dingen die je gesprekspartner vreugde geven, helpend zijn, het leven vrolijk en licht maken. Je krijgt een overzicht van de zaken die het gezinsleven leefbaar houden en die ondersteunend werken. Verschillende vragen kunnen je helpen om die zaken op het spoor te komen:

Vragen naar draaglast

- Wat is er op dit moment voor jou zwaar om te dragen?
- Waar heb je het moeilijk mee?
- Wat mis je?
- Wat kwetst je? Wat doet je verdriet?
- Waar wordt je zenuwachtig van?
- Wat geeft stress?

Vragen naar draagkracht

- Op wie kan je rekenen?
- Voor welke dingen?
- Heb je nog andere steun?
- Wat maakt dat je het kan volhouden in deze situatie?
- Bij wie kan je terecht?
- Wat ontspant je?

Deze techniek is vooral interessant als je effectief tekent wat ondersteunend en wat lastig is. Je kan de gesprekspartner zelf laten tekenen of je tekent het zelf. In het eerste geval kan hij of zij zelf de 'zwaarte' weergeven, in het tweede geval vraag je hoe groot die blokken moeten zijn.

Het resultaat, waarop je ook later nog kan terugkomen, geeft aan of de moeilijkheden waarmee je te maken krijgt in verhouding staan tot de krachten die er zijn. Zo kom je te weten waar zwakke punten liggen. Tegelijkertijd nodigt het uit om te kijken of het mogelijk is om de draaglast te verminderen, zodat er wel een evenwicht komt. Of je kan met de gesprekspartner op zoek gaan naar elementen die de draagkracht zouden kunnen verhogen. Op basis van zo'n balans kan je verbindende en versterkende vragen stellen. Je kan je daarbij laten inspireren door de schema's die je eerder in dit hoofdstuk kan terug vinden. Door krachten en lasten met elkaar in een andere verbinding te brengen, help je je gesprekspartner mee nadenken over nieuwe pistes.

Er zijn al 2 kindjes en Berna is nu zwanger van het derde. De hulp werd korte tijd stopgezet omwille van relatieproblemen in het gezin. Nu de man van Berna verhuisd is, mag de verzorgende weer aan huis komen. Voorheen liep de hulp vrij goed, maar na de vakantieperiode van de verzorgende, ging het er terug chaotisch aan toe in het gezin van Berna. De stress van de verbroken relatie, de aanpassing aan de nieuwe gezinssituatie (er alleen voor staan) en de nieuwe zwangerschap maakt de balans tussen draagkracht en draaglast van Berna heel fragiel. Fundamentele vragen zoals 'hoe krijg ik mijn leven weer op orde?' primeren op de vraag 'poets ik of poets ik niet?' Voor de verzorgende is de uitdaging om terug energie en goesting binnen te brengen, zodat Berna haar huishoudelijke taken terug begint op te nemen. Zij kan samen met Berna stilstaan bij wat er wél gelukt is. *'Je zit echt wel in een zware periode. Hoe heb je het klaargespeeld om ...?'*



10. INSTRUMENT VOOR DOELGROEPAFBAKENING

Thuiscompagnie ontwikkelde een instrument waarmee je kan uitmaken of een gezin in aanmerking komt voor de versterkende en verbindende aanpak van Thuiscompagnie. Het laat toe om gezinnen eruit te filteren waar, ondanks een mogelijke verminderde zelfredzaamheid, geen sprake is van meervoudige kwetsbaarheid. De inzet van Thuiscompagnie zou in dat geval ‘erover’ zijn. Het laat daarenboven toe om gezinnen waar de problematiek te zwaar is en de inzet van de verzorgende niet efficiënt kan zijn, er uit te halen. Het instrument is enerzijds een vereenvoudiging van de werkelijkheid, maar tegelijkertijd rolt het antwoord er niet mathematisch uit voort. De doelgroepafbakening is immers niet zwart/wit. Het gaat steeds om een beoordeling op basis van meerdere elementen. Op het moment van de aanvraag heb je daar niet altijd alle informatie over. Bovendien moet je rekening houden met de competenties van de verzorgenden waarover je beschikt.

INTERPRETATIEREGELS SCORESYSTEEM

Je kent aan de verschillende criteria een kleur toe.

- **Groen:** OK. De inzet van een verzorgende kan een verschil maken, de situatie is voldoende zwaar om de inzet van een verzorgende te verantwoorden. De situatie is werkbaar.
- **Rood:** Dit criterium is te sterk of te overheersend aanwezig. Het risico dat de verzorgende opbrandt, is reëel. De situatie is ‘te zwaar’.
- **Oranje:** Dit criterium is niet of beperkt aanwezig. De situatie is ‘te licht’.

Om te beoordelen of het gezin onder de doelgroepafbakening van Thuiscompagnie valt, moeten de drie eerste criteria groen zijn:

- minderjarige kinderen,
- vraag naar praktische ondersteuning,
- intentie om mee te werken.

Daarnaast bekijk je het globale plaatje. Groene scores op het ene criterium kunnen een tegengewicht of compensatie vormen voor rode scores op een ander niveau. Bijvoorbeeld: Er is een specifieke problematiek die een specialistische zorg noodzakelijk maakt (rood), maar er is bereidheid van die specialisten om de verzorgende mee te ondersteunen (groen). Een verzorgende omringd door specialisten kan hier goed werk verrichten zonder zichzelf op te branden. Is er een **overwegend rood profiel**, dan is een andere interventie nodig. De problematiek is te zwaar en de verzorgende zou ‘zichzelf verbranden’. Is het beeld **overwegend groen**, dan valt het gezin zeker binnen de doelgroep. De inzet van de verzorgende kan hier een surplus betekenen voor het gezin. Hetzelfde geldt voor een **overwegend groen – oranje** beeld. Is het beeld **groen – rood**, dan moet goed overwogen worden of de aanpak van Thuiscompagnie wel het meest aangewezen is. De aanpak zal dan wellicht niet effectief genoeg zijn. Wanneer het profiel **overwegend oranje** is, dan kan een minder intensieve of dure interventie soelaas brengen. Ook hier gaat deze plaats beter naar een ander gezin.

WANNEER GEBRUIK JE DIT INSTRUMENT?

Dit instrument helpt om in te schatten of de inzet van een verzorgende via Thuiscompagnie doelmatig is. Na verloop van tijd kan je het instrument er nog eens bijnemen om te onderzoeken of verdere ondersteuning via Thuiscompagnie nog steeds aangewezen is. Is er nog bereidheid bij het gezin om het proces verder te zetten, of is het voor hen nu even genoeg geweest? Kan het gezin alleen verder? Of is het gezin op een punt gekomen waar ze, binnen hun mogelijkheden, hebben bereikt wat er te bereiken valt? Misschien is een blijvende inzet van een verzorgende nodig om de situatie stabiel te laten. In dat geval kan overwogen worden om, mits een ‘warme overdracht’ het gezin te laten doorstromen naar de reguliere gezinszorg.

CRITERIA THUISCOMPAGNIE		TE LICHT	AAN-WEZIG	TE ZWAAR
NOODZAKELIJK	Minderjarige kinderen			
	Er is een vraag naar praktische hulp			
	Bereidheid om mee te werken (minimale intentie is OK want kan groeien)			
Besteedbaar inkomen is beperkt <i>(voor dit criterium kan geen rood gegeven worden, een te beperkt inkomen mag immers nooit een reden zijn om het gezin te weigeren)</i>				
Meervoudige kwetsbaarheid? <ul style="list-style-type: none"> • Psychische/ persoonlijke kwetsbaarheid • Maatschappelijke kwetsbaarheid • Relationale kwetsbaarheid • Mentale kwetsbaarheid (mentale beperking, ...) 				
Het gezin vindt op meerdere levensdomeinen tegelijk onvoldoende aansluiting bij de rest van de samenleving (sociale grondrechten in geding) <ul style="list-style-type: none"> • huisvesting • inkomen • werk / arbeidssituatie • gezondheid • justitie • sociale relaties • maatschappelijke participatie • opleiding/ onderwijs 				
Veranderingspotentieel (van neerwaartse spiraal naar stabilisatie is ook verandering)				
Er is een specifieke problematiek die een specialistische aanpak vergt <i>(autisme, pathologie, verslaving, psychiatrische diagnose, ...)</i> <i>(voor dit criterium kan geen oranje gegeven worden)</i>				
Onveiligheid <i>(breed bekeken: huisdieren, elektriciteit, trappen, verslaving, pathologie die ernstige risico's inhoudt voor verzorgende zoals extreme woedeaanvallen)</i>				
Er is een verminderde zelfredzaamheid, een gevoel van geen controle over het eigen leven die niet (uitsluitend) samenhangt met een fysieke beperking. <i>(Het gezin krijgt het niet alleen of met behulp van zijn eigen netwerk en hulpbronnen aan vaardigheden en inzichten opgelost.)</i>				
Er is de mogelijkheid om vanuit een positief kader samen te werken met andere (eventueel meer gespecialiseerde) hulpverleners.				

11. TOELEIDINGSFORMULIER

Vooraleer een gezin door Thuiscompagnie ondersteund kan worden, moet je aftoetsen of het gezin deze vorm van ondersteuning (cf. 'samen doen om te leren') aan huis wel wil. Door samen met het gezin een balans op te maken van wat lukt en wat moeilijk gaat, kan je die motivatie doen groeien. Het toeleidingsformulier is een hulpmiddel. Gebruik het met de nodige tact: het is niet de bedoeling om dit formulier als een checklist samen met het gezin te overlopen. Erover in dialoog gaan is het belangrijkste. Niet alle vragen moeten ingevuld zijn. De hulpverlener die het dichtst bij het gezin staat (spilfiguur) is daarvoor het best geplaatst. Met deze gegevens kan Thuiscompagnie de intake beter voorbereiden.

Naam invullerOrganisatie

MailadresTelefoon

Naam gezin

Adres

Tel.....

Ben je spilfiguur in dit gezin?

Ja

Neen

Indien *Neen*: Wie kan spilfiguur zijn?

Naam invullerOrganisatie

MailadresTelefoon

Invuldatum van dit formulier:

Volwassenen en kinderen in het gezin (samenstelling gezin)

Naam	Voornaam	M/V	Geboortejaar of leeftijd	Beroep/bezigheid/ verblijfplaats (enkel indien belangrijk voor deze vraag)

Zorg dat je de vier onderstaande elementen met het gezin besproken hebt, vóór je de aanvraag doorgeeft:

- Hulp via Thuiscompagnie betekent samen dingen doen met de verzorgende om zo iets te leren.
- **Iedereen** van het gezin wordt betrokken bij de taken (op eigen maat en tempo).
- Men moet **thuis zijn** als de hulp komt.
- Gezinszorg is **niet gratis**; de prijs is afhankelijk van het gezinsinkomen en het aantal personen ten laste.

Voor Thuiscompagnie is het **een voorwaarde** dat de **vraag** voor die ondersteuning **uitgaat van** (iemand in) **het gezin**.

1. Wie van het gezin vraagt hulp (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Man.....
- Vrouw.....
- Kind(eren).....
- Anderen.....

2. Zijn er personen (niet hulpverleners) die het gezin met raad of daad steunen? Wie is dit? Hoe steunt hij/zij het gezin?

.....

.....

.....

3. Wie doet wat in het huishouden? (wat lukt zelf wel en wie doet het?)

Administratie (brievenbus en post openen, betalingen doen, klasseren, ...)

- Man.....
- Vrouw.....
- Kind(eren).....
- Anderen.....

Maaltijden (boodschappen doen, koken, afwassen, ...)

- Man.....
- Vrouw.....
- Kind(eren).....
- Anderen.....

Onderhoud woning (poetsen, afstoffen, stofzuigen, dweilen, vensters wassen, ...)

- Man.....
- Vrouw.....
- Kind(eren).....
- Anderen.....

Opruimen (sorteren, zorgen dat alles een vaste plaats heeft, ...)

- Man.....
- Vrouw.....
- Kind(eren).....
- Anderen.....

Verzorging kledij (was, strijk, opbergen kledij, ...)

- Man.....
- Vrouw.....
- Kind(eren).....
- Anderen.....

Persoonlijke verzorging

- Man.....
- Vrouw.....
- Kind(eren).....
- Anderen.....

Gezinsbudget (leefgeld, wie winkelt er, ...)

- Man.....
- Vrouw.....
- Kind(eren).....
- Anderen.....

4. Waar vraagt het gezin hulp bij ? (wat lukt momenteel niet of minder goed)

- Administratie: brievenbus, post openen, betalingen doen, klasseren, ...
- Maaltijden: boodschappen, koken, afwas, ...
- Onderhoud woning: poetsen, afstoffen, stofzuigen, dweilen, vensters wassen, ...
- Opruimen: sorteren, zorgen dat alles een vaste plaats heeft, ...
- Verzorging kledij: was, strijk, opbergen kledij, ...
- Persoonlijke verzorging
- Gezinsbudget: wie winkelt er, ...
- Opvoeding/ verzorging kinderen: op het potje gaan, mee helpen in het huishouden, ...

5. Welk materiaal gebruikt men in het gezin om te poetsen? (alleen als men ondersteuning bij poetsen vraagt)

- Keerborstel of iets anders nl.
- Schuurborstel of iets anders nl.....
- Aftrekker of iets anders nl.
- Dweil of iets anders nl.....
- Emmer of iets anders nl.
- Allesreiniger of iets anders nl.
- Stofdoek of iets anders nl.....
- Spons of iets anders nl.
- Zeemvel of iets anders nl.....
- Aftrekkertje voor vensters iets anders nl.
- Stofzuiger of iets anders nl.

6. Wat weegt extra op de draagkracht van het gezin; zijn er beperkingen?

- Psychisch
-
-
-

Fysisch

.....
.....
.....

Financieel (o.a. ook naar betaalbaarheid gezinszorg)

.....
.....
.....

Mentaal

.....
.....
.....

7. Is de woning extra vervuild of zijn er gevaarlijke situaties (bv. ongedierte, opstapeling van afval, blote elektriciteitsdraden, ...)?

Ja Neen

8. Heeft het gezin nog met andere hulpverleners contact? Met wie? Hoeveel?

.....
.....
.....

9. Is er al eens een LCO geweest rond het gezin?

Ja Neen

10. Op welke dagen kan de verzorgende best komen (de hulp komt alleen als gezinsleden thuis zijn)? En hoeveel uren per week?

.....
.....
.....

11. Wie (uit het eigen netwerk) wil het gezin erbij als de intake door Thuiscompagnie gebeurt?

.....
.....
.....

BEZORG DIT FORMULIER TERUG AAN THUISCOMPAGNIE a.u.b.

Iemand van Thuiscompagnie neemt contact op met het gezin om verder met hen uit te klaren welk soort ondersteuning zij precies willen. Als het gezin een aantal zaken zelf wil leren beredderen, dan zoekt Thuiscompagnie een verzorgende die daar samen met het gezin aan gaat werken. Er worden daarover duidelijke afspraken gemaakt met hen.

12. PARTICIPATIEF STAPPENPLAN

In hoofdstuk 6 wordt met voorbeelden uitgewerkt hoe je tot een participatief stappenplan kan komen. Hier vind je die stappen terug in een vragenschema. Het kan een nuttig werkinstrument zijn om coaching of gesprekken met het gezin voor te bereiden. Het doet je stilstaan bij een aantal fundamentele vragen. Het schema geeft geen ‘oplossingen’ maar laat je nadenken over de vraag of alle voorwaarden wel vervuld zijn om naar een volgende fase over te gaan. Zoals eerder beschreven in dit hoofdstuk (zie pagina 263), hebben gezinnen niet altijd een duidelijke verwachting van wat ze willen bereiken met de inschakeling van een verzorgende. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Bijvoorbeeld:

- het gezin leeft van dag tot dag en is niet gewend om voor zichzelf ‘doelen’ in de toekomst te formuleren,
- er zijn stressfactoren of er is (chronische) instabiliteit die het ‘doelgericht’ denken en/of handelen doorkruisen,
- er is weinig ruimte om eigen ‘doelen’ te stellen omdat het gezin al moeite heeft om de verwachtingen van het dagdagelijks leven (bv. school, hulpverlening, werk enz.) bij te benen.

Vanuit het verbindend en versterkend denkkader proberen we een manier te vinden om een zekere richting te zoeken waarin de verzorgende het gezin kan bijstaan, zonder extra druk toe te voegen of over de grenzen te gaan van het gezin. Als coach moet je dus op zoek naar een manier om dit bespreekbaar te maken en tot een ‘gedeelde kijk en agenda’ te komen. Het participatief stappenplan is een hulpmiddel dat gebruikt kan worden:

- om te komen tot vraagverheldering, (bv. Wat is er voor het gezin aan de orde?),
- om inzicht te krijgen in aspecten van de situatie die voor jezelf of voor de verzorgende nog onvoldoende duidelijk zijn, bijvoorbeeld wanneer de cliënt gedrag stelt dat vragen oproept en je te weinig inzicht hebt in de beleving van de cliënt om dit gedrag begrijpbaar te maken,
- om te zoeken naar een gedeelde kijk van waaruit er hulp geboden mag worden (cf. een mandaat verwerven om bepaalde taken te mogen doen),
- om aan de hand van een aantal richtvragen de situatie te exploreren, stil te staan bij de beleving van alle betrokkenen, hypotheses te formuleren, actie te plannen en tenslotte, tot een gezamenlijk stappenplan te komen.

Er zijn verschillende toepassingsmogelijkheden om met dit stappenplan aan de slag te gaan:

- Je kan aan de hand (van deelaspecten) van het stappenplan zelf reflecteren over de situatie of het gebruiken als voorbereiding voor een huisbezoek.
- Je kan (deelaspecten van) het plan gebruiken in individuele begeleiding met de verzorgende. Bijvoorbeeld: Wat is de kijk van het gezin en wat is de kijk van de verzorgende? Waar loopt het vast en waar zou er een gedeelde kijk kunnen ontstaan waarop de verzorgende zich weer kan verbinden met het gezin?
- Je kan deelaspecten van het plan integreren in je gesprekken met het gezin.

Deze voorbeelden zijn niet limitatief, je ziet zelf misschien nog andere toepassingsmogelijkheden. Het is niet de bedoeling om in één huisbezoek het hele plan te doorlopen. Komen tot een

gedeelde kijk en gedeelde doelen is een proces dat tijd in beslag neemt en beïnvloed kan worden door omgevingsfactoren waar je misschien geen controle over hebt. Toch is het belangrijk dat we elementen van empowerment blijven inbrengen, zoals beslissingsvrijheid, eigenaarschap, besef van invloed enz. (zie de empowermentbloem). We moeten m.a.w. samen blijven nadenken over wat voor het gezin wenselijk en haalbaar is. Het participatief stappenplan biedt een kader dat dit mogelijk maakt.

PARTICIPATIEF STAPPENPLAN

	EXPLOREREN	INZICHTEN DELEN	ACTIE PLANNEN	CONTRACT OF STAPPENPLAN	
	Feiten en waarneembaar gedrag	Binnenkant van beleving	Hypotheses: Wat roept het op? Wat is er aan de hand?	Wat is er nodig? Wat is gepast en haalbaar?	Hoe vertaal je het in een afspraak of stappenplan?
STANDPUNT HULPVERLENER	Wat stel je vast aan: • Feiten • Hulpvragen • Gedrag	Wat roepen ze bij jou op?	Wat is er volgens jou aan de hand? (je hypothesen)	Welke aanpakstrategie heb je voor ogen?	Welke zaken wil je vermeld zien?
STANDPUNT CLIËNT	Hoe kijkt de hulpvrager naar deze feiten?	Wat brengt de hulpvrager aan over zijn gevoelens en drijfveren?	Welke uitspraken doet de cliënt zelf over zijn totaalsituatie?	Welke oplossingen en aanpak ziet de cliënt als valabel?	Wat is voor de cliënt belangrijk om vast te leggen?
GEDEELDE KIJK?	Heb je een gedeelde kijk op de zaak? Heb je de taal om dit uit te drukken?	Heb je taal om: • Gevoelens • Inzet • Drijfveren • Overtuigingen • Loyaliteiten te benoemen	Kom je tot gedeelde inzichten over wat er aan de hand is?	Kom je tot een akkoord over hoe de situatie op korte en langere termijn kan aangepakt worden?	Kom je tot een gemeenschappelijk stappenplan op papier?

1. Vansevenant, K., Driessens K. en Van Regenmortel, T. (2008). Bind-Kracht in Armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog. Leuven: Lannoo Campus. (p.138)
2. Bannink, F. (2012). Positieve supervisie en intervisie. Amsterdam: Hogrefe (p.24)
3. Vansevenant, K., Driessens K. en Van Regenmortel, T. (2008). Bind-Kracht in Armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog. Leuven: Lannoo Campus. (p.86)
4. Van Regenmortel, T. (2011). Lexicon van empowerment. Marie Kamphuis-lezing 2011. Utrecht: Marie Kamphuis Stichting.
5. De 13 criteria zijn ontleend aan: Chamberlain, J. (1998). Naar een werkdefinitie van empowerment. Passage, 7 (2), 88-93.